

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.1.183

JCCT 2023-1-24

대학 창업교육 서비스품질이 교육만족과 창업의도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effect of Startup Education Service Quality on Education Satisfaction and Entrepreneurship Intention

김상화*

Sang-Hwa Kim*

요약 본 연구에서는 대학의 창업교육 서비스품질이 교육만족과 창업의도에 미치는 영향에 관한 연구이다. 대학에서 다양한 창업교육이 운영되고 있지만 창업의도에 대한 연구는 많이 이루어지지 않고 있다. 본 연구에서는 창업의도를 높이기 위한 요인을 분석하기 위해 창업 교육의 서비스 품질이 교육만족과 창업의도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 대구·경북 소재 대학생들을 대상으로 설문지를 배포하였고 성실하게 응답한 설문지 298부에 대한 통계 분석을 SPSS 22를 활용하여 진행하였다. 창업교육 서비스 품질이 교육만족에 미치는 다중 회귀분석결과 유형성, 응답성, 확실성, 공감성은 유의미한 영향을 미쳤으나, 신뢰성은 유의미한 영향을 미치지 않으며, 교육만족은 창업의지에 유의미한 영향을 미쳤다. 최근 우리나라 창업이 활성화되고 있으며 창업교육, 창업지원정책, 사업화 지원 등 다양한 프로그램들이 생겨나고 있다. 대학의 창업 교육서비스품질이 창업의지에 영향을 미치는데 교육만족도를 높이기 위해서 서비스품질 역량을 강화해야 할 것이다.

주요어 : 창업교육, 서비스품질, 교육만족, 창업의도, 대학교육, 창업

Abstract This study is a study on the effect of university students' entrepreneurship education service quality on educational satisfaction and entrepreneurship intention. Although various entrepreneurship education is being operated at universities, there is not much research on entrepreneurial intentions. In this study, in order to analyze the factors for increasing the entrepreneurial intention, the effect of the service quality of entrepreneurship education on educational satisfaction and entrepreneurial intention was examined. In order to achieve the purpose of this study, questionnaires were distributed to university students in Daegu and Gyeongbuk, and statistical analysis of 298 questionnaires that were faithfully answered was conducted using SPSS 22. TA is a result of multiple regression analysis on the effect of start-up education service quality on educational satisfaction, tangibility, responsiveness, certainty, and empathy had a significant effect, but reliability did not have a significant effect, and educational satisfaction had a significant effect on entrepreneurship intention. Recently, start-up businesses in Korea have been revitalized, and various programs such as start-up education, start-up support policies, and commercialization support are emerging. Since the quality of educational service for start-up at universities affects the will to start a business, service quality capabilities should be strengthened to increase educational satisfaction.

Key words : Startup Education, Service Quality, Education Satisfaction, Entrepreneurial Intention, University Students, Start-up

*정회원, 대경대학교 호텔크루즈서비스학부 조교수 (단독저자) Received: November 30, 2022 / Revised: January 4, 2023
접수일: 2022년 11월 30일, 수정완료일: 2023년 1월 4일 Accepted: January 9, 2023
게재확정일: 2023년 1월 9일 *Corresponding Author: ksh6502@tk.ac.kr

Dept. of cruise & tourism, Daekyung Univ, Korea

I. 서론

창업은 국가 경제의 활력이며 매우 중요한 요소이며, 기업 활동에 혁신을 일으키며 새로운 일자리를 창출하고 경제성장을 상승시키며 국가 경제의 성장과 발전에 크게 기여한다고 볼 수 있다.

전 세계적으로 창업의 중요성이 부각되고 있으며 정부에 의하여 국가의 최우선 과제들로 추진되고 있다.

현재 대학생들에게 취업만이 아닌 창업 등을 통하여 진로 선택에 있어서 다양성이 제공 되고 있으며 대학들은 창업을 유도하기 위해 다양한 교육 프로그램 개발, 아이디어 공모전, 창업경진대회 등을 시행하고 있으며 다양한 강좌 및 프로그램을 구성하여 운영하고 있다.

우리나라 창업교육은 대학을 중심으로 중소기업 경영론 강좌 형태로 1970년도에 시작되었다. 그 이후 1980년대 초부터 컨설팅 회사 및 대학을 중심으로 발전하였고, 1992년에 28개 대학에서 중소기업론, 중소기업 정책론, 중소기업 창업론, 중소기업 경영론 등 중소기업과 창업 관련 교과목들이 개설되기 시작하였다. 우리나라의 창업 교육은 정규과정과 비정규과정으로 구분되는데 정규과정은 대학이나 대학원에서 정규과목 또는 학위에 필요한 과목으로 개설된 과정을 의미하고 있으며, 비정규과목이란 대학에서 가르치고 있으나 학점이 부여되지 않는 과목, 대학 외 관련 기관에서 과정을 개설하는 과정을 의미한다[1].

창업교육은 1990년대 후반 점차 활성화 되었으며, 2004년 4월부터 중소기업청 주관 창업에 필요한 전문성, 지식, 실무능력을 갖춘 창업 전문가의 육성을 목표로 대학원 정규과정에 창업 관련 교과목을 개설하며 창업 관련 실무, 이론을 가르치도록 전국 5개 창업대학원을 신설하였다. 전국 5개 창업대학원은 2018년을 기준삼아 국민대학교, 계명대학교, 성균관대학교, 연세대학교(원주), 부산대학교에서 전문 창업인을 양성하고 있다.

창업 강좌는 기업가정신 및 창업에 필요한 실무교육 등으로 구성되어 이루어지고 있는데 공급자 중심의 편성으로 대학생들에게 창업교육을 통하여 창업의지를 독려하거나 창업역량의 향상, 실천 창업으로 연결되는 성과는 기대치만큼 높지 못하다. 선행연구를 통하여 창업성공을 위한 다양 요소들을 살펴봤지만 창업에 대한 의지와 창업자의 역량이 창업성공에 가장 중요한 요인이 되었다[2].

따라서 본 연구의 목적은 최근 우리나라 주요 정책 중 하나인 중소벤처기업부 창업선도대학의 창업교육 서비스 품질을 향상시키고 나아가 창업교육 서비스 품질이 교육만족 및 그리고 교육만족이 창업의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 창업 성공을 지원하고 국가경제 활성화를 위한 밑거름을 제시하고자 한다.

II. 이론적 고찰

2.1 창업교육의 개념과 필요성

현재의 대학들은 정부 주도 지원을 활용하여 대학 내 창업 전담부서를 신설하고 창업 문화 확산을 위하여 대학생들에게 다양한 창업교육 기회를 제공하고 있다.

일반적으로 창업(Entrepreneurship)이란 어원대로 기업을 새롭게 창조하는 일이며, 학문적으로는 “인적·물적 자원을 혼합하여 목표한 기업 목적을 이루기 위하여 상품이나 서비스를 생산, 판매, 조달 하거나 그와 관련된 업무를 수행하는 것”으로 정의하였다.

[3]는 창업은 “새로운 상품과 서비스, 새로운 자원과 생산, 새로운 시장과 단체를 바탕으로 조직을 탄생시키는 행위”로 정의하였다. 그는 새로운 기술과 지식을 활용하여 혁신적 창업의 중요성을 강조하였다. [4]는 창업가는 선천적으로 태어나는 것이라면 후천적으로 육성을 통해 변화 될 수 있다는 관점으로 변환되면서 창업교육의 중요성과 필요성을 주장하였으며, 그는 창업교육이란 창업 아이디어를 조사하고 구체적으로 사업을 기획하며 계획한 사업을 성공적으로 경영하는데 필요한 관련 지식, 기술, 태도 등을 가르치는 것이라고 정의하였다.

창업교육은 창업에 필요한 상황을 분석하며 계획을 수립하여 능력을 함양시킬 수 있으며 위험을 극복하는 방법을 획득하게 하는 등 창업에 대하여 능동적인 태도를 갖추게 하는데 초점을 맞추고 있다[5]. 실제로 창업교육을 창업 및 사업을 준비하거나 운영하지 않더라도 잠재력을 갖출 수 있고 예비창업자로서 경영에 관한 내용을 가르치는 교육이라고 정의할 수 있다. 특히 창업교육은 개인들에게 창업에 대한 동기부여를 배가시키고 학생들의 창업 역량을 강화하며 성공적인 창업에 영향을 미치게 한다는 근거가 있다.

2.2 국내의 창업 교육

국내 창업 교육은 1990년대 중반까지 기업가정신과 창업에 대한 과목 개설 및 대학 학부 교육과정이 구성되지 않았으며, 1970년대 후반부터 경영학 분야로 시작되어 1990년 후반 본격적으로 발판을 마련하게 되었다.

중소기업청에서 지원하는 실업계 고등학교에 비즈쿨(Biz-Cool) 형태가 1990년 후반에 도입되었고, 비영리 조직에서 창업 교육의 실시가 본격화 되어 다음과 같은 교과목들이 개설되었다.

[6]는 창업교육을 기업가정신 교육과 미래 창업가를 위한 창업 관련 지식, 기업가적 태도라고 정의 하였으며, 꼭 창업을 하지 않더라도 직장 내에서 업무수행에 긍정적인 기업가적 태도를 가지고 일할 수 있도록 하는 교육이라고 넓은 의미로 정의하였다. 창업교육은 산업 및 교육생들에게 다양한 측면의 긍정적인 효과를 가져다준다. 현재 우리나라에서의 창업교육은 정부의 적극적인 정책을 바탕으로 다양한 교육들이 진행되고 있으나, 양적인 증가에도 불구하고 교육의 성과 부족 및 질적 교육, 교수법 향상 등에 대한 문제가 야기되고 있다.

정부 및 자자체, 창업지원기관에서도 창업교육의 양적 성장 및 창업교육의 효과성 향상을 위해 다양한 노력을 기울여야한다고 강조했다[7].

2.3 해외의 창업 교육

창업교육의 시초인 미국을 중심으로 살펴보면, 1947년 처음으로 하버드대학교 경영대학원에서 메이슨 교수가 창업기업경영이라는 과목을 강의하면서 시작되었다. 이후 1951년 창업교육 지원을 위한 콜만재단이 설립되었으며, 1953년에는 뉴욕대학에서 ‘창업과 혁신’이라는 과목을 개설하였으며, 그다음에는 스탠포드대학에서 MBA과정의 창업강좌가 개설되었다. 이 후 1958년에는 MIT대학 1960년에는 밥슨대학에서 창업관련 강좌가 이어서 개설되었다[8].

1974년에는 칼 베스퍼가 메니지먼트학회(Academy of management) 내에 창업 분과를 만들고, 1976년에는 앙터프렌유어(Entrepreneur)라는 잡지가 창간되면서 일반 시민들에게도 창업 정보들이 전파되었다.

미국은 1950년대부터 창업 교육을 체계적으로 관리하며 전문성 수립의 필요성과 중요성을 인식하였고, 각 대학들을 중심으로 제도적, 유기적으로 발전시켰다. 미국은 국가 초기부터 창의성과 적극성을 갖추고 도전하는 기업가적 문화를 만드는 정신을 갖고 있다.

벤처 창업교육에서 유명한 국가를 떠올리면 이스라엘을 모델로 하는 경우가 많다. 이스라엘은 1990년대부터 정부가 개입하여 벤처창업 생태계를 조성하고 벤처 투자와 창업의 순환체계를 만든 모범국가로 손꼽힌다.

2.4 창업교육 서비스품질

[9]는 고객과 서비스 제공자를 대상으로 조사한 자료에 근거하여 서비스품질의 결정요인 10가지를 제시하였다. 여기에서 제시된 서비스품질의 결정요인은 접근, 역량, 친절, 커뮤니케이션, 신뢰성, 반응성, 믿음, 유형성, 안전, 이해 등 10가지이다. 그 후 연구자들은 항목 중에서 상호관계가 높은 항목들을 결합하고 조정하여 5개의 차원을 제시하였다.

최종적으로 서비스품질 측정도구는 유형성, 반응성, 신뢰성, 혁신성, 공감성 등 5가지로 사용되는 SERVQUAL을 구성하는 개념이 되었다.

서비스품질에 관한 선행연구를 살펴보면 [10]는 서비스품질에 대한 정의로 고객이 서비스 과정에 참가하기 전에 서비스 미래 수행에 대한 기대를 갖게 되고, 서비스 과정에 참가하면서 고객이 가졌던 기대와 비교하게 되는 것이라고 하였고, [11]는 선행적 접근, 제품 중심적 접근, 제조사 중심적 접근, 가치 중심적 접근, 사용자 중심적 접근이라는 5가지 개념으로 서비스 품질을 구분하였다. 이 중 사용자 중심적 접근은 서비스 품질 연구 분야에서 가장 일반적인 접근 방법으로 이는 사용자의 욕구와 기대에 따라 품질에 대한 만족과 평가가 달라진다는 것을 의미하며, 소비자들이 갖는 개별 욕구와 수요를 가장 잘 만족시키는 서비스가 높은 품질의 가치로 여긴다는 것이다.

2.5 교육만족

기업의 경영에서 고객만족에 대한 관심이 높아지면서 경영학분야에서 고객만족을 측정하기 위한 다양한 연구가 진행되었다. 하지만 교육서비스에 대한 교육만족 수준을 체계적인 방법으로 측정할 수 있는 선행연구가 부족하여 본 연구에서는 마케팅 측면에서 연구되어 온 체계적인 방법으로 창업 교육을 수강한 교육생들의 교육만족을 측정하고자 한다.

교육만족은 교육서비스의 소비자인 학생들이 제공받은 서비스에 대하여 만족도가 얼마나 높은지에 관한 개념으로 사용된다. 또한 만족을 느끼는 주체가 학습자

라는데 포커스를 맞추고 대학 또는 교육기관뿐만 아니라 학원, 사교육기관 등 E-learning 등에 대해 학습자들이 느끼는 반응도에 관한 연구도 교육만족이라는 개념이 적용되었다.

[12]는 교육만족도를 개인이나 단체 등 교육 프로그램에 대한 인지, 정서, 행위, 태도, 의욕과 같은 주관적인 반응이라고 정의하였다. 교육서비스의 교육만족 결정요인에 관한 연구를 살펴보면 [13]는 나이가 어린 학생들이 나이가 많은 학생들에 비해 일반적인 교육만족도가 높다고 연구 하였으며, [14]는 미국 대학생들의 교육만족에 대한 연구에서 교육성과(Performance)가 교육만족에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

III. 연구방법

3.1 연구설계

1) 변수 선정

본 연구는 대구·경북 내 위치하고 있는 6개의 창업선도대학 및 보육센터의 창업교육 서비스 품질이 교육생의 교육만족에 미치는 영향과 교육만족이 창업의도에 미치는 영향에 관한 연구를 하고자 한다. 창업교육 서비스품질에 대하여 선행연구를 바탕으로 창업교육 서비스 품질 요인을 유형성(교육환경), 신뢰성(강사자질), 확산성(강의품질), 공감성(교육생 배려), 반응성(교육행정)으로 선정하고 창업교육 서비스 품질 요인이 교육만족과 창업의도에 미치는 영향을 알아보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설 1: 창업교육 서비스품질은 교육생의 교육만족에 정(+의 영향을 미친다.

서론에서 살펴본 바와 같이 창업의도에 영향을 미치는 공통 요인을 살펴보면 개인의 특성 요인, 개인을 둘러싼 다양한 환경요인, 창업교육 요인이 창업의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 창업교육요인 중 교육만족이 창업의도에 정(+의 영향을 미치는 선행연구 결과를 바탕으로([15], [16], [17])를 바탕으로 교육만족과 창업의도에 관해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설 2 : 교육생의 교육만족은 창업의도에 정(+의 영향을 미친다.

본 연구의 분석에 사용된 연구모형은 <그림1>과 같으며, 창업교육 서비스 품질 5가지 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성을 종합하여 창업교육서비스 품질로 정의하였고, 창업교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향 및 교육만족이 창업의지에 미치는 영향에 대해 검증하였다.

2) 연구 모형

설정된 연구가설을 토대로 본 논문의 연구모형은 아래의 [그림 1]과 같다.

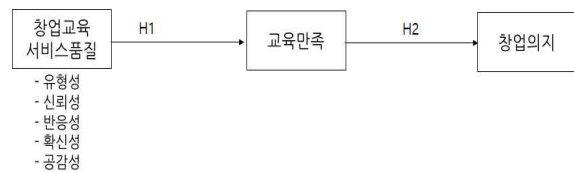


그림 1. 연구모형
Figure 1. Research model

본 연구에 사용된 모든 변수와 척도는 선행연구를 바탕으로 제시된 것을 참고 하였고 선행 연구자의 변수와 척도를 참고하여 일부 연구목적에 맞게 재구성하였다. 응답자의 일반적인 사항에 대한 부분을 제외하고 전체 25개 설문문항을 구성하였으며 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다.

3.2 창업교육서비스품질

창업교육 서비스 품질은 [18]이 제시한 SE품질 차원을 통해 창업교육 지원기관의 서비스품질의 평가 5가지 요소를 바탕으로 기대와 지각된 성과에 대해 측정 도구 21개의 문항을 사용하였다. 차원별 문항수는 교육환경(유형성) 3문항, 강사 자질(신뢰성) 3문항, 교육생 배려(공감성) 3문항, 교육행정(응답성) 3문항, 강의품질(확신성) 3문항으로 구성하였다.

3.3 교육만족

교육만족은 교육서비스의 소비자인 학생들이 제공받은 서비스에 대해 얼마나 만족하고 신뢰하느냐에 대한 개념으로 정의하였다. 교육만족을 측정하기 위하여 [19], [20]의 교육만족 측정에 사용된 척도를 활용하여 5개 문항으로 구성된 리커트(Likert) 5점 척도를 이용하였으며, 전반적인 교육 서비스 품질 만족, 교육내용의

만족, 교육환경 등의 교육만족 요인을 측정하였다.

3.4 창업의지

본 연구에서는 창업의지는 위험과 불확실성 속에서 새로운 부를 창출하는 능력을 갖춘 개인 또는 집단이 성장과 이윤 추구를 위해 혁신적, 경제적 조직 체제를 설립하는 창업 행동 결정 요인으로 정의하였다. 선행연구를 바탕으로 [21], [22]의 창업의도 측정에서 사용된 척도를 수정하여 3개의 문항으로 구성된 5점 척도를 이용하여 측정하였으며 창업성공에 대한 도전 의식, 창업성공에 대한 자신감, 향후 창업 의도 등의 창업의도 요인을 측정하였다.

3.5 표본의 특성

본 연구는 대구·경북 내 위치한 6개 대학의 창업 강좌를 수강한 교육생을 대상으로 조사하였고 자료수집 기간은 2021년 10월 1일 ~ 10월 31일까지 약 한달간 진행되었으며 총 298개의 설문지를 실증분석에 활용하였다. 본 연구의 반영된 설문지에서 사용된 문항은 창업 교육서비스품질, 교육만족, 창업의지 등에 대한 직접적 사실에 의한 질문과 국내의 선행연구를 통한 타당성 및 신뢰성 검증을 실시하여 활용된 설문도구 중 본 연구에 적합하다고 판단된 설문 문항을 선별하여 측정도구에 반영하여 총 24개의 설문문항으로 측정하였다. 본 연구의 실증분석은 SPSS 22를 사용하였으며, 창업교육 서비스품질, 교육만족, 창업의지를 각각의 변수로 활용하며 독립변수와 종속변수를 두고 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 타당도 분석을 위해 SPSS v.22를 활용하여 요인분석이 실시되었다. 요인분석을 위해 주성분 분석에 의한 varimax 요인회전 방법이 사용되었다. 분석 결과를 살펴보면 본 연구의 설계와 같이 총 7개의 요인이 도출되었다. 아이겐 값은 모두 기본 값 1.0 이상으로 나타났으며, 또한 각 요인에 부하된 항목의 값이 모두 .727이상으로 나타나 전반적으로 타당성에 문제가 없다는 것을 보여준다. 또한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값이 .888로 기준치인 .50보다 높게 나타나 요인분석을 위한 변수들의 선정이 준수한 것으로 나타났다.

<표 2>에 정리된 변수간의 상관관계 분석결과를 살펴보면 신뢰성, 반응성, 유형성, 공감성, 확산성, 교육만족, 창업의도 전반에 걸쳐 정(+)의 상관성을 나타내고 있다. 또한 반응성은 높은 정(+)의 상관성(r=.541)이

나타내고 있다. 본 연구에서 설정하고 있는 가설은 대부분 지지되고 있음을 알 수 있다.

표 1. 요인분석 및 신뢰도 분석

Table 1. Variable measurement items and sources

| 측정변수 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | cronbach's h's |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| 교육만족2 | 0.834 | 0.197 | 0.148 | 0.107 | 0.031 | .203 | .058 | 0.836 |
| 교육만족4 | 0.816 | 0.093 | -0.015 | 0.023 | 0.148 | .129 | .168 | |
| 교육만족3 | 0.774 | 0.238 | 0.145 | 0.148 | 0.076 | 0.134 | 0.080 | |
| 교육만족1 | 0.729 | 0.124 | 0.257 | 0.204 | 0.157 | 0.068 | 0.188 | |
| 교육만족5 | 0.633 | 0.210 | -0.021 | 0.044 | 0.341 | 0.119 | 0.126 | |
| 창업의도3 | 0.205 | 0.815 | 0.125 | 0.148 | 0.057 | 0.184 | 0.118 | 0.810 |
| 창업의도2 | 0.248 | 0.807 | 0.178 | 0.148 | -0.007 | 0.121 | 0.103 | |
| 창업의도4 | 0.066 | 0.758 | -0.013 | -0.011 | 0.130 | -0.107 | 0.225 | |
| 창업의도1 | 0.449 | 0.646 | 0.093 | 0.127 | 0.205 | 0.039 | -0.035 | |
| 공감성3 | 0.174 | 0.093 | 0.825 | 0.173 | 0.233 | 0.166 | 0.102 | |
| 공감성2 | 0.035 | 0.143 | 0.811 | 0.130 | 0.144 | 0.157 | 0.226 | 0.873 |
| 공감성1 | 0.173 | 0.084 | 0.790 | 0.142 | 0.212 | 0.221 | 0.189 | |
| 반응성3 | 0.145 | 0.132 | 0.183 | 0.836 | 0.082 | 0.253 | 0.114 | |
| 반응성2 | 0.167 | 0.090 | 0.165 | 0.826 | 0.163 | 0.204 | 0.211 | 0.793 |
| 반응성1 | 0.106 | 0.134 | 0.109 | 0.809 | 0.342 | 0.121 | 0.102 | |
| 신뢰성1 | 0.168 | 0.060 | 0.204 | 0.182 | 0.807 | 0.132 | 0.196 | 0.740 |
| 신뢰성2 | 0.201 | 0.123 | 0.218 | 0.210 | 0.806 | 0.136 | 0.180 | |
| 신뢰성3 | 0.249 | 0.157 | 0.269 | 0.214 | 0.665 | 0.165 | 0.176 | |
| 유형성2 | 0.212 | 0.053 | 0.123 | 0.174 | 0.120 | 0.830 | 0.145 | 0.762 |
| 유형성3 | 0.206 | 0.053 | 0.185 | 0.155 | 0.103 | 0.766 | 0.264 | |
| 유형성1 | 0.129 | 0.074 | 0.268 | 0.259 | 0.186 | 0.740 | 0.112 | |
| 확신성2 | 0.164 | 0.126 | 0.212 | 0.172 | 0.181 | 0.174 | 0.799 | 0.728 |
| 확신성1 | 0.190 | 0.123 | 0.260 | 0.146 | 0.189 | 0.088 | 0.750 | |
| 확신성3 | 0.142 | 0.217 | 0.080 | 0.111 | 0.151 | 0.285 | 0.727 | |
| 아이겐 값 | 9.747 | 2.414 | 1.569 | 1.401 | 1.333 | 1.183 | 0.872 | |
| 분산(%) | 40.613 | 10.060 | 6.538 | 5.837 | 5.555 | 4.931 | 3.635 | |
| 총분산(%) | 40.613 | 50.673 | 57.211 | 63.048 | 68.603 | 73.534 | 77.169 | |
| KMO .888, Bartlett 4837.615 유의수준 .000 | | | | | | | | |

표 2. 변수의 상관관계

Table 2. Variable

| 변수 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 신뢰성 | 1 | | | | | | |
| 반응성 | 0.541** | 1 | | | | | |
| 유형성 | 0.473** | 0.538** | 1 | | | | |
| 공감성 | 0.559** | 0.447** | 0.515** | 1 | | | |
| 확신성 | 0.539** | 0.452** | 0.522** | 0.511** | 1 | | |
| 교육만족 | 0.505** | 0.379** | 0.457** | 0.409** | 0.454** | 1 | |
| 창업의도 | 0.380** | 0.354** | 0.307** | 0.361** | 0.421** | 0.558** | 1 |

다중회귀 분석결과는 <표3>에서 나타난 것과 같이 유형성(가설1-1, $\beta=0.280$, $p<0.00$), 응답성(가설1-3, $\beta=0.200$, $p<0.02$), 확신성(가설1-4 $\beta=0.258$, $p<0.00$), 공감성(가설5, $\beta=0.160$, $p<0.11$)이 교육만족에 미치는 유의미한 결과가 나왔다. 이러한 연구결과는 선행연구에서 언급된 [18], [2]의 연구와 거의 일맥상통한 결과로 나타났다. [18]의 연구에서는 창업교육서비스 품질 구성요소 모두가 교육만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IV. 연구결과

본 연구의 사용된 변수들의 기술통계량과 상관관계를 살펴보면 다음과 같은 결과를 나타낸다. 변수들의 상관관계를 살펴보면, 기업의 전략적지향성은 기술혁신역량과 조직역량, 기업성공에 각 1%의 통계수준에서 긍정적이고 유의한 관계를 나타내고 있다.

변수의 신뢰성과 타당성을 분석한 결과 변수의 내적 일관성과 구성항목의 적합성이 확인되었다. 본 연구의 목적인 기업성공에 영향을 미치는 요인을 선정하고, 전략적지향성, 기술혁신역량, 조직역량 간의 상호 영향이 기업성공에 미치는 차이성을 규명하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

표 3. 교육만족 다중 회귀분석 결과
Table 3. Multiple Regression Results

| Path | 비표준 계수 | | 표준 계수 베타(β) | t | 유의 수준 | 공선성 통계 | |
|---|--------|-------|------------------------|-------|-------|--------|-------|
| | B | 표준 오차 | | | | 허용 오차 | VIF |
| 상수 | 1.800 | 0.238 | | 7.575 | 0.000 | | |
| HI-1 유형성->교육만족 | 0.250 | 0.058 | 0.280 | 4.300 | 0.000 | 0.538 | 1.858 |
| HI-2 신뢰성->교육만족 | 0.049 | 0.050 | 0.059 | .962 | 0.337 | 0.599 | 1.669 |
| HI-3 응답성->교육만족 | 0.171 | 0.054 | 0.200 | 3.184 | 0.002 | 0.581 | 1.721 |
| HI-4 확신성->교육만족 | 0.251 | 0.068 | 0.258 | 3.616 | 0.000 | 0.651 | 1.529 |
| HI-5 공감성->교육만족 | 0.134 | 0.052 | 0.160 | 2.575 | 0.011 | 0.589 | 1.697 |
| R = .580, R ² = .325, 조정된 R ² = .325, F = 29.471, p = .000, Durbin-Watson 1.386 | | | | | | | |

* $p<.05$ ** $p<.01$

<표3>에서 나타난 것과 같이 교육만족에 대한 창업의도에 대한 다중회귀 분석결과(가설2, $\beta=0.558$, $p<0.00$) 창업교육만족이 창업의도에 미치는 유의미한 결과가 나왔다. 회귀모형의 F값이 유의확률 .000으로 나타나 가설 H2는 채택되었으며 창업의도에 대한 교육만족의 회귀분석결과는 다음과 같다.

표 4. 교육만족 다중 회귀분석 결과
Table 4. Multiple Regression Results

| Path | 비표준 계수 | | 표준 계수 베타(β) | t | 유의 수준 | 공선성 통계 | |
|--|--------|-------|------------------------|--------|-------|--------|-------|
| | B | 표준 오차 | | | | 허용 오차 | VIF |
| 상수 | 1.996 | 0.221 | | 9.026 | 0.000 | | |
| H2 교육만족 | 0.556 | 0.048 | 0.558 | 11.577 | 0.000 | 1.000 | 1.000 |
| R = .558, R ² = .312, 조정된 R ² = .309, F = 134.031, p = .000, Durbin-Watson 1.786 | | | | | | | |

가설검증을 근거로 채택된 가설을 정리하여 연구모형 분석결과 경로함수에 포함한 내용은 <표5> 다음과 같다.

표 5. 가설분석결과
Table 5. Hypothesis analysis result

| 가설 | 가설내용 | 채택 여부 |
|-------|---|-------|
| 가설1 | 창업교육 서비스 품질은 교육생의 교육만족에 정(+) 의 영향을 미친다. | 부분 채택 |
| 하위 가설 | 창업교육의 서비스품질 중 교육환경(유형성)은 교육만족에 정(+) 의 영향을 미친다. | 채택 |
| | 창업교육의 서비스품질 중 강사자질(신뢰성)은 교육만족에 정(+) 의 영향을 미친다. | 기각 |
| | 창업교육의 서비스품질 중 교육행정(응답성)은 교육만족에 정(+) 의 영향을 미친다. | 채택 |
| | 창업교육의 서비스품질 중 강의품질(확신성)은 교육만족에 정(+) 의 영향을 미친다. | 채택 |
| 가설2 | 창업교육의 서비스품질 중 교육생 배려(공감성)은 교육만족에 정(+) 의 영향을 미친다. | 채택 |
| | 창업교육의 서비스품질 중 교육만족은 창업의도에 정(+) 의 영향을 미친다. | 채택 |

V. 결론

최근 우리나라의 창업이 활성화되고 있으며 창업교육, 창업지원정책, 사업화지원 등 다양한 창업 지원 프로그램들이 생겨나고 있다. 정부의 다양한 창업 교육 프로그램들을 활용하여 우수한 창업자를 양성 할 수 있는 양질의 교육 시스템 재정립이 필요한 시점이다.

일반적 창업 교육 및 미래 기술창업교육의 진화를

선도하며 새로운 창업에 대한 교육 커리큘럼이 제시되기를 기대해본다. 본 연구에서는 기존 선행연구의 결과와 유사하게 대학의 창업교육이 교육만족에 영향을 주며, 교육만족이 창업의지에 미치는 영향을 연구하였으며, 정(+)의 영향을 주는 것으로 확인되었다. 세부내용을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 창업교육 서비스품질 5가지 요인 중 4가지 요인이 교육생의 교육만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 교육만족에 대한 창업교육서비스 품질요인의 상대적 영향력은 유형성($\beta=.280$)과 확신성($\beta=.258$)이 상대적으로 강한 영향을 미친다. 이는 기존의 연구와는 약간 차별화 된 점이라 할 수 있다. 따라서 창업 교육은 교육환경, 강의품질이 매우 중요한 요인임을 의미한다. 특히 창업교육을 희망하는 예비창업자들 같은 경우 창업교육에 대한 체계성과 전문성을 갖춘 교수진들에게 교육을 수강하길 희망하고 있다. 이러한 교육 수요를 반영하여 대학 및 창업지원기관에서는 트렌드에 맞게 전문성을 갖춘 강사진들을 구성하여 교육커리큘럼을 운영해야한다. 셋째, 대학의 창업 교육서비스품질이 창업의지에 영향을 미치는데 이는 교육만족이 창업의지를 높이는데 다양한 요인들이 작용 할 것이라는 점을 알 수 있다.

본 연구의 실무적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 창업교육 기관은 본 연구에서 제시한 창업교육 서비스품질 측정 항목을 이용하여 스스로 서비스 품질의 평가가 가능하므로 이를 바탕으로 각 대학의 창업교육 서비스 품질을 개선시킬 필요성이 있다. 둘째, 각 대학에서는 학생들의 교육만족에 영향을 미치는 창업교육 서비스품질 요인들을 강화하여 학생들의 질적 교육을 향상시켜 학생들의 교육만족도 제고를 위해 노력해야한다. 셋째, 각 대학에서는 창업교육 서비스 품질이 창업역량을 높이기 위하여 서비스품질을 높이기 위한 다양한 활동이 필요하다. 넷째, 학생들의 교육만족은 창업의지를 높이는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났기에 교육생들의 교육만족을 높이기 위하여 다양한 프로젝트나 활동들이 필요하다. 다섯째, 교육만족도 및 창업의지를 높이기 위해서는 창업 역량 향상을 통하여 교육과정 편성 및 교과목 재개편을 통하여 창업의지 및 창업성과를 높이는 요소가 비중 있게 차지되어야 한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 설문 대상자의 대표성과 관련한 문제로 대상자를 대구·경북 지역의 대학들로 한정하고 있기에 연구

대상자를 특정지역의 학생들로 제한됨에 따라 다양한 오류의 가능성이 있을 수 있으며, 국내 창업교육에 대한 부분을 대변하기에는 무리가 있다. 향후 연구에서는 전국의 대학과 각 지자체에서 운영하고 있는 대표적 창업교육기관을 대상으로 조사를 할 필요성이 있다.

둘째, 독립변수인 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성은 교육만족에 다른 변수들과 접근성을 가질 수 있는 부분도 있다. 연구방법론적으로 동일한 시점에 설문 조사방법을 사용하여 측정변수 개념들 간의 관계가 과소, 과대 평가될 수 있는 동일방법편의 문제점이 나타날 수 있다.

셋째, 본 연구에서는 기존 선행연구를 바탕으로 연구모형을 구성하고 가설을 검증하였으나, 추후 학문적이고 실무적으로 추가된 보완이 필요하다.

References

- [1] J. M. Kim & S. Y. Lee(2020). "A study on the effects of entrepreneurship education, government support, and entrepreneurship on entrepreneurship performance". *trade research* 16(3), 439-448.
- [2] D. S. Kwak & H. Y. Jung & M. S. Kim(2016). "The Effects of University Entrepreneurship Education Service Quality on Education Satisfaction, Entrepreneurial Competence, and Entrepreneurial Will". *Venture Startup Research* 11(4), 37-48.
- [3] Schumpeter, J. A., 1934, *The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle*, Transaction publishers, Vol, 55, 1934.
- [4] Ronstadt, R. (1985). *The educated entrepreneurs: A new era of entrepreneurial education is beginning*. *American journal of small business*, 10(1), 7-23.
- [5] Garvin, D. A.(1984), "What Does Product Quality Really Mean?," *Sloan Management Review*, Vol. 26, No. 1, pp. 25-28.
- [6] J. Y. Choi & H. J. Jung(2008). "A study on the effect of business administration education on the cultivation of entrepreneurship". *Human Resource Management Research*, 15(3), 213-230.
- [7] Y. S. Yang & J. I. Choi & B. Y. Hwang(2012). "A study on the establishment of the concept of 'quality' entrepreneurship and the establishment of a 'quality' entrepreneurship fostering system centered on entrepreneurship education." *Venture Startup Research*, 7(2), 141-150.

- [8] W. J. Lee & Y. T. Kim & B. Y. Hwang(2013). "A Study on the Status and Characteristics of Entrepreneurship Education in Overseas Universities: Focusing on the Cases of 5 US Universities." *Venture Startup Research*, 8(1), 99-110.
- [9] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- [10]Swan, J. E. and L. J. Combs(1976), "Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept," *Journal of Marketing Research*, Vol. 40, No. 2, pp. 25-33.
- [11]Garvin, D. A.(1984), "What Does Product Quality Really Mean?,"*Sloan Management Review*, Vol. 26, No. 1, pp. 25-28.
- [12]S. M. Park(2011). "Influence of instructor's communication type and learner's self-efficacy on adult learner's educational satisfaction, Graduate School of Education, Hanyang University. Master's thesis.
- [13]Liu, R. and L. Jung(1980), "The Commuter Student and StudentSatisfaction," *Research in Higher Education*, Vol. 12, No. 3, pp.215-226.
- [14]Bean, J. P. and R. K. Bradley(1986), "Untangling the Satisfaction-Performance Relationship for College Students," *Journal of Higher Education*, Vol. 57, No. 4, pp. 393-412.
- [15]Y. H. Yoo.(2009). "An empirical study on the influencing factors of entrepreneurial will", Hoseo University Graduate School of Venture, Ph.D. thesis.
- [16]H. Y. JO(2010). "A Study on Influencing Factors on Entrepreneurship Education Satisfaction and Entrepreneurship Intention of Small Business Entrepreneurs". Graduate School of Industrial and Entrepreneurship Management, Chung-Ang University, Master's thesis.
- [17]C. A. Nam(2012). "A Study on the Effects of B-School Education Characteristics, Social Support and Education Infrastructure Characteristics on Learning Performance and Entrepreneurship Intention". Chonnam National University Graduate School. Doctoral dissertation.
- [18]Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1988a), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- [19]J. H. Kim & S. B. Lee(2011). "An empirical study on the effect of educational service quality on customer satisfaction and reuse - Focused on the E Lifelong Education Center". *Journal of Quality Management*, 39(1), 155-166.
- [20]H. C. Kim & J. S. Ma & S. H. Lee(2013). "The moderating effect of educational commitment on the relationship between functional and technical quality factors of educational services and customer loyalty". *Management Education Research*, 28(6), 575-598.
- [21]Y. H. Yoo(2009). "An empirical study on the influencing factors of entrepreneurial will", Hoseo University Graduate School of Venture, Ph.D. thesis
- [22]C. A. Nam(2012). "A Study on the Effects of B-School Education Characteristics, Social Support and Education Infrastructure Characteristics on Learning Performance and Entrepreneurship Intention", Chonnam National University Graduate School. Doctoral dissertation.
- [23]M. S. Kang(2012). "The Effects of Entrepreneurship Education Service Quality on Education Satisfaction and Entrepreneurship Intention", Dong-A University Business School Master's Thesis.