

학생 만족을 위한 지역 사립대학의 교육 서비스품질 연구

권도희[†]

영산대학교 항공관광학과 교수

A Study on the Educational Service Quality of Regional Private University for Student Satisfaction

Kwon, Do-Hee[†]

Department of Airline and Tourism Management

ABSTRACT

Purpose: This study proposed a new construct to measure the educational service quality of regional universities, focusing on private institutions in the Busan and Gyeongnam regions. It analyzed how service quality, service value, and satisfaction influence students' enrollment intentions.

Methods: Using the new construct, data were collected and analyzed to examine the relationships between service quality, service value, satisfaction, and students' intentions to continue enrolling.

Results: Administrative services had the most significant impact on both service quality and satisfaction, followed by educational quality and information support systems.

Conclusion: Administrative services and service value are key factors in shaping students' satisfaction and enrollment decisions. Improving these areas can enhance students' intention to continue enrolling at regional universities.

Key Words: Regional Universities, Service Value, Educational Service Quality, Student Satisfaction, Enrollment Intention

● Received 23 August 2024, 1st revised 28 August 2024, accepted 29 August 2024

† Corresponding Author(dhkwon@ysu.ac.kr)

© 2024, The Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

교육서비스의 수요감소, 교육시장 개방, 온라인 교육 등 교육환경이 급속히 변함에 따라 대학교육은 기업처럼 공급자 중심보다는 수요자 중심의 교육체제로 방향 및 제도로 전환되고 있다. 그리고 고객인 학생의 요구와 기대에 부응하기 위해 양질의 교육서비스를 개발하고 제공하여 지속적인 대학경영을 위한 경쟁력 확보를 위해 노력하고 있다. 대학의 교육서비스는 순수 학문적 지식 뿐만 아니라 학생들이 현장에서 직면할 수 있는 실무적인 문제를 해결할 수 있는 효과성과 혁신성을 포함할 수 있어야 한다(Chou et al., 2015).

특히 인구절벽과 학령인구의 감소에 따른 인구재난적 상황에서 지역 사립대학의 교육 서비스품질의 제고와 이에 대한 투자와 노력은 절실한 상황이다. 대학은 대학이 추구하는 비전과 목표를 동일하게 추구하면서 발전을 지향해야 할 것이다. 그리고 급속히 변화하는 교육환경에 신속하게 대처해야 한다. 기존의 운영방식을 고수하는 수동적 서비스가 아닌, 고등교육을 통한 인적자원을 개발하기 위한 양질의 서비스를 제공하고 재학생의 요구와 기대에 부응하기 위해서는 재학생 관점에서 고객지향적인 고등교육기관으로 나아가야 할 것이다(Annamdevula & Bellamkonda, 2016). 그리고 이러한 고객지향적 서비스는 학생들의 만족도를 상승시키게 될 것이다(최동수 등, 2021)

지역 사립대학의 신입생 학생유치 경쟁과 재학률 제고를 위한 노력은 대학의 경영을 어렵게 만들고 있으며 학생들의 선택권은 자퇴를 통한 재수, 편입학을 통해 선택의 폭이 상대적으로 높아진 상황이다. 이러한 상황에 대응하기 위해 지역의 사립대학들은 교육 서비스 품질을 더욱 개선하고 고객지향적인 서비스를 개발하도록 하여 재학생들의 만족시키려는 노력이 높아지고 있고 이에 관한 연구도 활발히 진행되고 있다(Waheed et al., 2016). 그리고 기존 재학생들의 이탈을 막고 유지하면서 신규 신입생을 경쟁적으로 유치할 방법을 찾고 있다. 이처럼 지역의 사립대학들은 이용자인 재학생들의 욕구를 연구하고, 교육서비스를 개선하고 있으며 효과적인 방안을 찾기 위해 끊임없이 노력하고 있다. 본 연구는 대학의 이러한 노력을 실증적으로 구체화하고 학문적으로 모형화하고 체계화하여 제기된 문제를 해결하려고 시도하였다는 점에서 차별성과 희소성을 갖는다.

본 연구목적은 첫째, 대학의 고객지향적 경영을 위해서 대학교육의 서비스품질의 평가요소를 찾고 모형화하고자 한다. 둘째, 지역 대학의 교육 서비스품질 하부요인들의 가치를 측정하여서 재학생들이 가치를 느끼는 평가요인이 무엇인지를 파악하고자 한다. 셋째, 사용자들이 요구하는 지역 대학의 교육 서비스품질의 가치와 중요성을 발견하고, 이용자들이 느끼는 만족과 재학의도에 미치는 영향을 측정하여 이들 간의 인과관계를 발견하고자 한다. 넷째, 분석 결과를 통해 지역 대학의 재학생 만족도를 높이고 교육 서비스 품질을 제고할 수 있는 방안을 찾을 수 있도록 연구의 시사점을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 서비스품질

서비스품질은 객관적인 품질보다 주관적인 품질의 개념, 즉 소비자에 의해 주관적으로 느끼고 지각되는 품질로 정의된다(Gronoroo, 1984). 또한, 서비스품질은 고객에게 전달되는 서비스품질 자체를 의미하는 기술품질과 서비스가 고객에게 어떻게 전달되는지에 대한 품질을 의미하는 기능품질로 구분된다.

Parasurman et al.(1988)은 서비스 품질을 ‘서비스에 대한 소비자 기대와 지각 사이에서 발생하는 불일치 정도’로

정의하였다. 이는 고객이 기대하는 서비스(expected service)와 실제로 경험한 서비스를 비교하며 이루어지는 과정상의 결과이며 이를 지각된 서비스품질(perceived service quality)이라고 한다(Parasurman et al., 1988).

일반적으로 서비스품질은 서비스의 전반적 우월성이나 우수성에 대한 고객의 평가로 정의된다(Zeithaml, 1988). 서비스품질은 경험한 서비스의 상대적 열등감이나 우월감에 대한 전반적으로 느껴지는 인상으로 정의되기도 한다(Bitner & Hubbert, 1994). 서비스품질은 실행적 품질로서 서비스 제공자의 능력과 열정은 고객에게 전달되는 서비스품질에 영향을 준다. 서비스품질 Gronoroos(1984)와 Parasuraman et al.(1998) 등이 제시한 정의가 가장 많이 인용된다.

2.2 대학교육 서비스품질 측정

서비스품질 평가 방법은 지각에 대해 기대포함 여부에 따라 불일치 모델(Disconfirmation Model)과 인지 모델(Perception Model)로 분류된다. 대표적 모델로서 SERVQUAL모형과 SERVPERF모형이 있다. Parasuraman et al.(1985)(이하PZB)은 객관적 척도로 측정이 어려운 서비스 품질을 계량적으로 측정할 목적으로 SERVQUAL척도를 개발하였다. SERVQUAL척도는 서비스 소비 전의 기대감(expectation)과 소비 후 실제 경험, 즉 지각(perception)을 비교하여 평가한다. SERVQUAL척도는 전통적으로 고객 만족 평가를 위해 사용되었던 기대 불일치 패러다임에 이론적 근거를 두고 있다.

PZB(1985)는 서비스 품질을 평가하는 기준으로 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감 등의 10개 요인을 제시하였으나, 실증연구(Parasuraman et al., 1988)를 통해 최종적으로 현재의 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 등 5개 기준으로 재정리하면서 이를 SERVQUAL모형으로 명명하였다.

SERVQUAL은 서비스 품질측정에서 많은 연구자에게 응용되고 있으나 비판을 받기도 한다. 첫째, 기대와 지각에 대한 측정 문항이 각각 22개로 동일 문항에 대한 기대와 지각을 반복 측정하면서 설문 도구의 길이가 길어지고 그로 인해서 응답에 어려움을 발생시킬 수 있다. 둘째, 의료나 법률 같은 전문적인 서비스에는 부적합하여 타당성의 문제가 제기된다. 셋째, 기대-지각의 차이점수를 활용한 측정 자체가 신뢰성과 타당성의 문제를 가질 수 있다. 넷째, 이용자의 구매 의지를 예측하는 능력이 부족하다. 다섯째, 서비스의 결과보다 과정에 집중하고 있어 기술품질은 결여되고 있다.

Cronin & Taylor(1992)는 PZB의 SERVQUAL을 구성하고 있는 측정항목의 타당성은 적절하나, 기대(expectation)의 측정은 개념이 모호해서 이용자에 따라 달리 나타나 객관화가 어렵다고 하였다. 대안으로 이용자의 지각(perception)만으로도 서비스 품질의 측정은 충분하다고 보고, 기대 부분은 제거하고 성과만으로 평가하는 SERVPERF모형을 제시하였다.

대학의 교육 서비스품질 측정은 PZB의 SERVQUAL로 측정되기도 한다. 최수호(2024)는 유통물류 전공 대학생들의 교육서비스품질 측정에 SERVQUAL의 유형성, 신뢰성, 확신성, 대응성, 공감성을 활용하였다. 이외에도 교육 서비스품질 측정은 SERVQUAL외에 연구자마다 다양한 측정요소가 활용되었다. 정현화 외(2018)는 교수 방법, 강의 내용, 교수 태도, 의사소통의 4개 요인을 활용하였고, 김은주와 정명진(2017)에 대학교육 서비스품질에서 교육목표, 인재상, 교육시설, 편의시설, 행정업무, 전산 정보, 대학 생활을, 인간관계, 대학 내 비교과, 동아리, 졸업인증제의 평가요소를 활용하였다. 김영길(2019)은 중국 전문대학의 교육 서비스품질 측정요소로 전공 관련 강의내용, 학생참여 중심, 교수의 윤리성, 교수-학생 소통을 활용하였다.

3. 연구모형과 연구가설

3.1 연구가설

본 연구에서는 지역 사립대학의 교육 서비스품질을 서비스 성과 그 자체로 보고 기존 연구에서 제시된 요인들을 응용하고 탐색적 조사를 통해 보완하여 행정서비스, 정보지원시스템, 교육품질, 대학시설의 네 가지 하부요인으로 도출되었다(김은주와 정명진, 2017; 정현화 외, 2018; 김영길, 2019; 최수호, 2024). 따라서 지역 사립대학의 교육 서비스품질 평가척도는 연구모형처럼 4개의 요인으로 재구성하였다.

기존 연구에서 서비스품질은 이용자의 가치, 만족, 충성도에 영향을 미치고 있음을 실증적으로 보여주고 있다(조철호, 2012; 김준호, 2007; 황복주 등, 2010; 박광식, 2005). 이는 교육 서비스품질에서도 동일하게 적용되고 있음을 보여주고 있다(김은주와 정명진, 2017; 정현화 외, 2018; 김영길, 2019; 최수호, 2024). 본 연구에서 지역 대학의 교육서비스 서비스 품질을 구성하는 독립변수들 서비스 가치와 재학생 만족에 미치는 영향을 분석하고, 더불어 서비스 가치와 전반적 만족이 재학의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 교육 서비스품질은 서비스가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1.1 행정서비스는 서비스가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1.2 정보지원시스템은 서비스가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1.3 교육품질을 서비스가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1.4 대학시설은 서비스가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2 교육 서비스품질은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2.1 행정서비스는 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2.2 정보지원시스템은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2.3 교육품질을 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2.4 대학시설은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

서비스가치는 일반적으로 만족에 선행되며 불평 행동의 중요한 결정요인이다. 불만족도가 같더라도 서비스 가치가 없는 경우에 소비자의 불평 행동 동기는 일반적으로 높아지는 성향이 있다(김준호, 2007). Bolton & Drew(1991)는 서비스품질은 서비스가치에 선행함을 언급하였고, 소비자 반응에 직접 영향력을 미치는 서비스 가치의 역할을 중시하였다. 그리고 선행연구에서 서비스 가치는 서비스품질의 영향을 받으며 만족과 충성 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(이학식, 김영, 1999). 그리고 많은 연구에서 서비스품질과 전반적 만족, 그리고 재이용 의도 간의 관계에서 유의한 영향이 있음을 보여주고 있어 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다(Woodside et al., 1989; Parasuramam et al., 1994).

H3 서비스가치는 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4 서비스가치는 재학의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5 전반적 만족은 재학의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구모형

연구가설에 따른 연구모형은 <그림 1>과 같이 설정되었다.

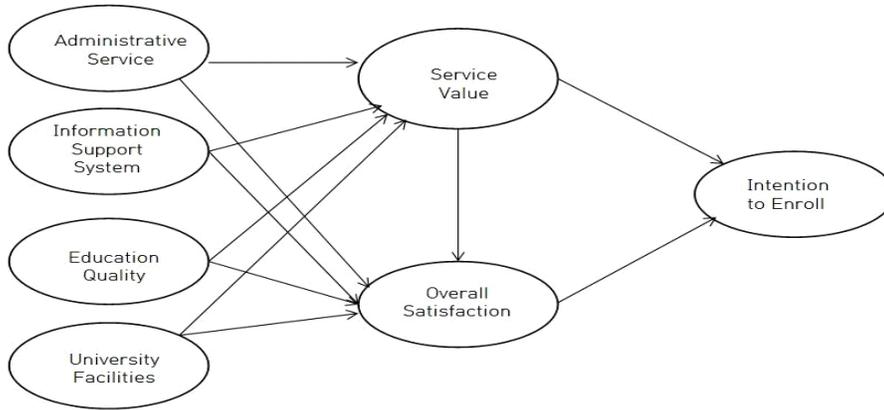


Figure 1. Research Models

4. 연구방법

4.1 설문개발과 표본설계

본 설문조사는 2023년 10월 1일부터 10일까지의 10일간 실시하여 300부의 설문지를 배포 및 회수했다. 표본 선정에 있어서 부산·경남지역에 있는 지역 사립대학에 재학하고 학부생을 대상으로 하였다. 조사 기간에 배포한 설문지가 100% 회수되었지만, 이 중에서 응답이 부실하거나 분석에 부적합한 10부를 제외하였고, 290부만을 최종분석에서 이용하였다. 수집된 자료는 SPSS25를 이용하였고 설정된 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

4.2 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 지역 사립대학의 교육 서비스품질을 서비스 성과 그 자체로 보았으며, 기존 연구에서 제시된 요인들을 응용하고 탐색적 조사를 통해 보완하여 행정서비스, 정보지원시스템, 교육품질, 대학시설의 네 가지 하부요인으로 도출되었다(김은주와 정명진, 2017; 정현화 외, 2018; 김영길, 2019; 최수호, 2024).

서비스품질 구성요인 중에 행정서비스 요인은 행정직원의 지식과 능력 및 서비스 응대 자세로 정의하였다. 정보지원시스템은 대학의 정보시스템 이용 시에 제공되는 온라인 정보제공 서비스에 있어서 적절함과 편리함의 정도로 정의하였다. 교육품질을 교수진, 강의품질, 교육과정의 최신성, 다양성, 취업 연계성 등 교육의 적절성과 충족 정도로 정의하였고, 대학시설은 대학 내부의 각종 교육시설과 환경을 포함한 부대시설의 적절함과 충족 정도로 정의하였다.

서비스가치는 대학이 제공하는 유·무형적 교육 관련 시설과 서비스가 얼마나 가치 있는 것인지를 재학생이 지각하는 정도로 정의하였다. 대학이 제공되는 자료나 시설, 서비스의 가치는 객관적으로 측정하기 어려우므로 서비스가

재학생 개인에게 주는 의미와 중요도, 이용하기 위해 투자된 노력과 시간 대비 효용으로 이를 측정하였다.

전반적 만족은 대학이 제공하는 교육서비스를 통해 제공되는 다양한 서비스 요인에 대해 재학생이 느끼는 함축적 만족감이다. 따라서 본 연구에서는 함축적으로 느끼는 재학생들의 만족을 전반적 만족으로 정의하였다.

재학의도는 재학생 자신이 소속감을 느끼고 계속 학업에 정진하겠다는 의지와 재학생이라고 스스로 지각하는 정도 및 앞으로도 소속대학에 재학하고자 하는 의도로 조작적 정의를 내리고, 측정은 수시 이용자라는 지각 정도, 계속 재학 의도이며, 여기에 타인에 대한 권유 의도까지 포함하여 측정하였다. 각 문항의 측정은 리커트 5점 척도(Likert scale)를 사용하였다.

5. 결과분석

5.1 자료수집

본 연구에서 도출된 인구 통계적 특성은 <표 5-1>과 같다. 여학생이 54.2%로 여학생이 다소 많았다. 나이는 만 20세에서 24세 이하가 71.8%로 가장 많았다. 학년은 3학년이 31.2%로 가장 많았고 가장 1학년을 제외하고 모든 학년이 비교적 고른 분포를 보인다. 전공별로는 자연 과학 분야가 전체의 48.8%를 차지하고 있다.

Table 5-1. Demographic characteristic of respondents

Variable	characteristic	Frequency (persons)	Ratio (%)
Gender	Male	133	45.8
	female	157	54.2
Year	Freshman year	35	12.3
	Sophomore	88	30.2
	Junior	90	31.2
	Senior	77	26.3
Major	Humanities	20	6.8
	Social Sciences	96	33.2
	Natural Sciences	141	48.8
	Other (medicine, arts)	33	11.2
Age	Under 20	23	8.0
	20-24 years old	208	71.8
	25+ years old	59	20.2

5.2 타당성과 신뢰도 분석

수집된 자료를 통해 연구모형에 사용된 구성개념에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석하였다. 요인분석에서 주성분요인분석방법과 직각회전방식을 사용하였고, 신뢰도 분석에는 알파계수법을 사용하였다.

Table 5-2. Factor analysis and reliability analysis

	Educational Quality	Administrative Services	Information Support System	University Facilities
Appropriateness of Lectures	0.865			
Lecture Readiness	0.832			
Lecture Punctuality	0.816			
Up-to-date Curriculum	0.784			
Employment Linkage	0.760			
Staff Consideration		0.806		
Staff Attitudes and Behavior		0.793		
Staff Expertise		0.764		
Staff Problem-Solving Ability		0.718		
Belief in staff		0.706		
System Adequacy			0.792	
System Reliability			0.776	
User Convenience			0.754	
Provision of Academic Information			0.736	
Personal information Security			0.716	
Adequacy of Lecture Facilities				0.842
Modernity of Lecture Facilities				0.835
Appropriateness of Supplementary Facilities				0.807
Eigenvalue	9.471	3.803	1.967	1.656
Variance Explained(%)	37.416	17.469	7.898	6.299
Cronbach's Alpha coefficient Value	0.835	0.858	0.894	0.758

분석결과는 고유치값 1 이상인 요인이 4개가 발견되었고 요인별 크론바하알파값이 0.6 이상이어서 본 연구에 설정된 4개의 요인(행정서비스, 정보지원시스템, 교육품질, 대학시설)은 타당성과 신뢰성이 확보되었다.

또한, 요인들 사이의 판별 타당성의 충족 정도와 요인 간의 관계 방향과 크기를 확인하기 위해 상관분석을 실시하였다. 요인별의 기준값은 요인별 항목들의 평균값인 총합척도를 사용하였다(Hair 등, 1995). 상관관계 분석의 결과는 다음의 <표 5-3>와 같다. 각 요인 간의 관계가 가설의 방향과 동일하게 나타났고 요인 간의 상관계수 값이 1인 관계가 나타나지 않아 기준 타당성과 판별 타당성이 충족된다(조철호, 2021).

Table 5-3. Correlation Matrix analysis of factors and Test of Normality

Construct	Administrative Service	Information Support System	Educational Quality	University Facilities	Service Value	Overall Satisfaction	Intention to enroll
Administrative Service	1						
Information Support System	0.381	1					

Construct	Administrative Service	Information Support System	Educational Quality	University Facilities	Service Value	Overall Satisfaction	Intention to enroll
Educational Quality	0.374	0.462	1				
University Facilities	0.378	0.373	0.361	1			
Service Value	0.329	0.458	0.377	0.242	1		
Overall Satisfaction	0.312	0.390	0.441	0.328	0.489	1	
Intention to enroll	0.367	0.435	0.459	0.467	0.386	0.547	1

5.3 가설검정 및 토의

연구가설을 검증하기 위해 회귀분석을 수행하였다. 분석결과는 <표 5-4>와 같이 요약하였다.

Table 5-4. Result of hypothesis test

H	Path	Direction	Non-standard coefficients	Std. coefficient	t	p	Result
H1.1	Administrative Service →Service Value	+	0.286	0.238	3.522	0.001	Supported
H1.2	Information Support System →Service Value	+	0.195	0.187	2.456	0.016	Supported
H1.3	Education Quality →Service Value	+	0.213	0.217	2.574	0.013	Supported
H1.4	University Facilities →Service Value	+	-0.016	-0.015	-0.213	0.842	Rejected
H2.1	Administrative Service →Overall Satisfaction	+	0.240	0.250	3.293	0.001	Supported
H2.2	Information Support System →Overall Satisfaction	+	0.042	0.045	0.599	0.539	Rejected
H2.3	Educational Quality →Overall Satisfaction	+	0.171	0.185	2.332	0.020	Supported
H2.4	University facilities →Overall satisfaction	+	0.112	0.122	1.978	0.048	Supported
H3	Service Value →Overall Satisfaction	+	0.312	0.329	4.858	0.000	Supported
H4	Service Value →Intention to enroll	+	0.437	0.375	5.523	0.000	Supported
H5	Overall satisfaction →Intention to enroll	+	0.317	0.229	3.150	0.013	Supported

먼저 전반적으로 볼 때 지역 대학교육 서비스품질은 부분적으로 서비스가치와 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 서비스가치와 전반적 만족은 재학 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

교육 서비스품질과 서비스가치 간의 검정에서 대학시설을 제외한 행정서비스, 정보지원시스템, 교육품질만이 서비스 가치에 정(+의 영향력을 주는 것으로 나타났다. 영향력의 크기로 보면 행정서비스가(0.238)로 가장 크고, 교육품질(0.217), 정보지원시스템(0.187)이 다음 순으로 나타났다.

교육 서비스품질과 전반적 만족 간의 검정에서 정보지원시스템을 제외한 행정서비스, 대학시설, 교육품질만이 전반적 만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력의 크기로 보면 행정서비스(0.250)가 제일 크고, 교육품질(0.185), 대학시설(0.122)의 순으로 나타났다. 그리고 서비스가치와 전반적 만족, 서비스가치와 재학 의도, 전반적 만족과 재학 의도의 검정에서는 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6. 결론 및 시사점

도출된 연구 결과들은 이론적, 실무적으로 유용한 시사점들을 제시해 주고 있다. 이론적 측면에서 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구를 통해 지역 대학의 교육 서비스품질 측정은 SERVQUAL의 측정 도구뿐만 아니라 연구자마다 다르지만, 대학의 교육 현실에 맞는 측정요소를 발견하여 사용하는 것이 상대적으로 유용하다는 것을 발견하였다. 본 연구에서는 기존 연구와 탐색적 연구를 통해 교육품질, 행정서비스, 정보지원시스템, 대학시설의 4개 요소가 측정요소로써 유용함을 발견하였고 연구에 활용한 결과 유용성이 증명되었다. 둘째, 교육 서비스품질은 서비스가치와 재학생 만족에 유의한 영향을 미치는 것을 발견하였다. 셋째, 서비스가치는 전반적인 만족과 재학 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 전반적 만족은 재학 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 서비스품질, 가치, 만족, 재이용의도 간의 이론적 관계는 교육 서비스품질에서도 적용됨을 보여주고 있다(김은주와 정명진, 2017; 정현화 외, 2018; 김영길, 2019; 최수호, 2024).

또한, 연구 결과는 대학 경영자들에게 다음의 실무적 시사점을 제시하여 준다. 첫째, 빠르게 변화하는 거시적인 교육환경에서 지역의 사립대학이 그들의 고객인 재학생들의 요구와 기대에 부응하는 교육서비스를 제공하고, 대학의 경쟁력 확보를 위해서 대학은 단순히 기존 지식을 전달하는 기존 서비스영역에만 안주하지 말고 장기적인 안목에서 인적자원개발을 위한 양질의 교육서비스를 제공해야 한다.

둘째, 연구 결과를 통해 행정서비스와 교육품질에 대한 중요성이 확인되었다. 이들 요인은 서비스가치와 전반적 만족에 크게 영향을 미치고 궁극적으로는 재학 의도에 큰 영향을 미치기 때문이다. 최근에 외국인 학생 또는 성인학습자의 증가 추세인 상황에서 배려 차원에서 행정서비스의 강화는 필수적이며, 이들에 대한 교육품질 또한 잘 유지될 수 있도록 관리하는 것이 중요하다. 행정서비스는 배려 차원 자세와 믿을 수 있는 전문성으로 학사 민원에 대한 문제 해결을 높일 수 있어야 한다. 그리고 교육 품질을 유지하기 위해 교 강사의 강의준비 태도는 물론이고 취업연계를 위한 최신 교육과정의 강화가 요구된다.

셋째, 정보지원시스템은 서비스 가치를 거쳐 전반적인 만족에 영향을 미치는 요소로 파악되었으며, 대학시설은 서비스 가치보다는 전반적인 만족에 직접적인 영향을 미치고 있었다. 따라서 정보지원시스템은 적절성, 신뢰성, 이용 편리성, 안전성 관점에서 관리되어야 하며, 대학시설은 강의시설의 적절성, 최신성과 함께 편의시설 관점에서 부대시설의 관리도 필요한 것으로 판단된다.

연구의 한계는 첫째, 특정 지역의 사립대학에 재학하고 있는 학부생을 대상으로 하였기에 이외 지역에 있는 사립대학의 재학생에 대한 만족 의견은 파악하지 못했다. 둘째, 이 연구에서는 부산경남지역의 사립대학 재학생을 대상

으로 분석함으로써, 연구 결과를 일반화하는 데 한계가 있다. 따라서 향후 조사 범위를 넓혀 진행하는 후속연구가 필요하다. 셋째, 외국인학생과 성인학습자는 연구조사에서 제외되었다. 마지막으로 교육 서비스품질 요인이 이전 연구로부터 차용되어 사용되었고 완전한 척도개발이 이루어지지 못했기 때문에 구조방정식 모형분석보다는 회귀분석을 사용하였다. 향후 이에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Annamdevula, S., and Bellamkonda, R. 2016. Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities. *Journal of Modelling in Management* 11(2):488-517.
- Bitner, M. J., and Hubbert, A. R. 1994. Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice. In Roland T. Rust, and Richard L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Bolton, R. N., and Drew, J. H. 1991. A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research* 17(4):375-384.
- Cho, Chul-ho. 2012. The impact of web service quality of employment information sites on value, customer satisfaction, and revisit intention: The moderating effect of job search type. *Journal of Service Management* 13(5):1-29.
- Cho, Chul-ho. 2021. *Statistical analysis of structural equation models using SPSS/AMOS*. Cheongram.
- Choi, Dongsoo, Kang, Hyeonna, and Seo, Wonseok. 2021. A Study on the Structural Impact Relationship among Customer Experience, Perceived Customer Orientation, and Customer Satisfaction by In-Flight Service Process. *Academy of Customer Satisfaction Management* 23(1):1-34.
- Choi, Suho. 2024. "Effect of Educational Service Quality on Education Satisfaction and Career Decisions of College Students majoring in Distribution and Logistics." *The Journal of Business Education* 38(3):1-19.
- Chou, C., Wang, Y., and Tang, T. 2015. Exploring the determinants of knowledge adoption in virtual communities: A social influence perspective. *International Journal of Information Management* 35(3):364-376.
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* 56(3):55-68.
- Gronroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* 18(4):36-44.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C. 1995. *Multivariate Data Analysis with Reading*. Prentice Hall.
- Hwang, Bok Ju, and Hea, June. 2010. The Effect of Employee's Service Orientation to Customer Orientation, Service Value, and Satisfaction on Financial Service. *Journal of the Korea Service Management Society* 11(5):239-256.
- Jung, Hyunhwa, Chung, Kihan, and Shin, Jaeik. 2018. The Effects of Educational Service Quality on University Image, Student Satisfaction, Trust, and Word of Mouth. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 18(19):171-190.
- Kim, Junho. 2007. On the Effects of the Key Factors for Service Quality Evaluation on Service Performance in the Call Center. *Academy of Customer Satisfaction Management* 9(1):155-172.
- Kim, Yeong-gil. 2019. Moderating Effect of Instruction and Curriculum on Relationship between Educational Service Quality and Student Satisfaction in Universities in China. *Journal of Service Research and Studies* 9(3):73-86.

- Lee, HakSik, and Kim, Young. 1999. Service Quality and Service Value. *Korean Journal of Marketing* 1(2):77-99.
- Parasuraman, V. A., Zeithaml, A., and Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1):12-40.
- Parasuraman, V. A., Zeithaml, A., and Berry, L. L. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing* 58(1):111-124.
- Park, KwangSik. 2005. "The Relationship between Perceived Service Quality and Customer Satisfactions in Colleges." *Academy of Customer Satisfaction Management* 7(2):15-40.
- Waheed, M., Kaur, K., and Kumar, S. 2016. What role does knowledge quality play in online students' satisfaction, learning and loyalty? An empirical investigation in an eLearning context. *Journal of Computer Assisted Learning* 32:561-575.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., and Daly, R. T. 1989. Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Health Care Marketing* 9(4):5-17.
- Zeithaml, V. A. 1988. Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing* 52(July):2-22.

저자소개

권도희 경희대학교 대학원에서 경영컨설팅학 박사학위를 취득하고, 현재 영산대 항공관광학과 조교수로 재직하고 있다. 주요 관심 분야는 코칭리더십, 강점코칭, 고객만족경영, 서비스마케팅.