



교육서비스품질이  
학생만족 및 추천의도에 미치는 영향  
(항공서비스 관련 학과를 대상으로)

양지인·박윤미

# 서론



## 대학의 현재

출산율 저하로 인한 학령인구 감소

# 서론

< 학령인구 및 구성비 >



<표> 한국교육개발원, '초·중·고 학생 수 변화추이 및 예측'

## 대학의 현재

출산을 저하로 인한 학령인구 감소

# 서론



[대학 구조조정, 제대로 하고 있나?](#) 프레시안 | 2017.09.12. | 네이버뉴스 | [↗](#)

것이 국가적으로 이득이 되지 않는다. 이들 대학들에 대해 다른 대학들과의 통폐합이나 자율적 폐교 등의 구조조정이 적극적으로 이루어져야 한다. 그렇지만 단순히 학교의 수나 입학 정원 감축을 통한 양적...



[하위 40% 대학만 정원 2만명 감축...더 가혹해진 구조조정](#)

뉴스1 | 2018.01.02. | 네이버뉴스 | [↗](#)

국가장학금 지원과 학자금 대출도 제한된다. 재정지원제한대학 중에서도 성적이 더 나쁜 2 유형 대학은 강도 높은 구조조정 대상이다. © News1 ◇"자율개선대학 확대 외엔 1주기 평가와 크게 달라진 것 없어" 명칭을...



["주사위는 던져졌다! 대학 기본역량 진단 스타트, 자율개선대학 선정 최대 관..."](#)

대학저널 | 2018.04.25. | [↗](#)

재정지원제한 유형 II 대학의 경우 국가장학금( I 유형 · II 유형)과 학자금(취업후상환+일반)이 100% 제한된다. 특히 교육부는 재정지원제한 유형 II 대학을 대상으로 강도 높은 구조조정을 추진할 방침이다.

## 대학 구조조정 실시

고등교육산업의 수요와 공급 불일치 → 국가적 혼란, 사회적 부담 예방을 위해

# 서론

## 왜 대학은 사라지는가

Why universities are at risk  
in the 3-less society?

대학교육 10대 트렌드  
대학의 10가지 생존 전략

/ 이현청 지음 /



카모마일북스

**책 없는 도서관, 캠퍼스 없는 대학, 교수 없는 강의실**

‘대학의 빅뱅’이 예견되는 2030년  
25만 명의 입시생이 사라진다.  
세계적인 고등교육 전문가의 대학 미래 전망!

영국 세계인명센터에서 세계적인 교육자 100인에 이름을 올린 석학.  
아시아 3대 고등교육 전문가 이현청 석좌교수의 신작!

**학령인구 감소**

단순히, 대학의 경영문제가 아닌 대학의 생존문제와 직결

# 서론



선망의 대상



교육 서비스

# 서론



인기학과 개설 및 개편

대표적인 학과가 항공 서비스 관련 학과

# 이론적 배경

## 교육서비스

- 국내 표준산업 분류에서 교육을 서비스로 구분하고 있으며, 교육현장에서는 대학, 교직원, 학생의 관계로 적용시켜 볼 수 있다(김정희 외, 2012).
- 대학과 학생 사이의 상호작용에 기반하여 이루어지는 것으로 학생들의 의견을 적극적으로 반영하여 수요자 중심의 교육으로 변환시키는 것이라 할 수 있다(최은혜, 2017).
- 교육서비스는 공급자인 학교가 시설 및 교수를 수단으로 하여 학생들에게 교육을 제공하고 학생만족을 실현하는 활동이다(홍성헌, 2011).

# 이론적 배경

## 학생만족

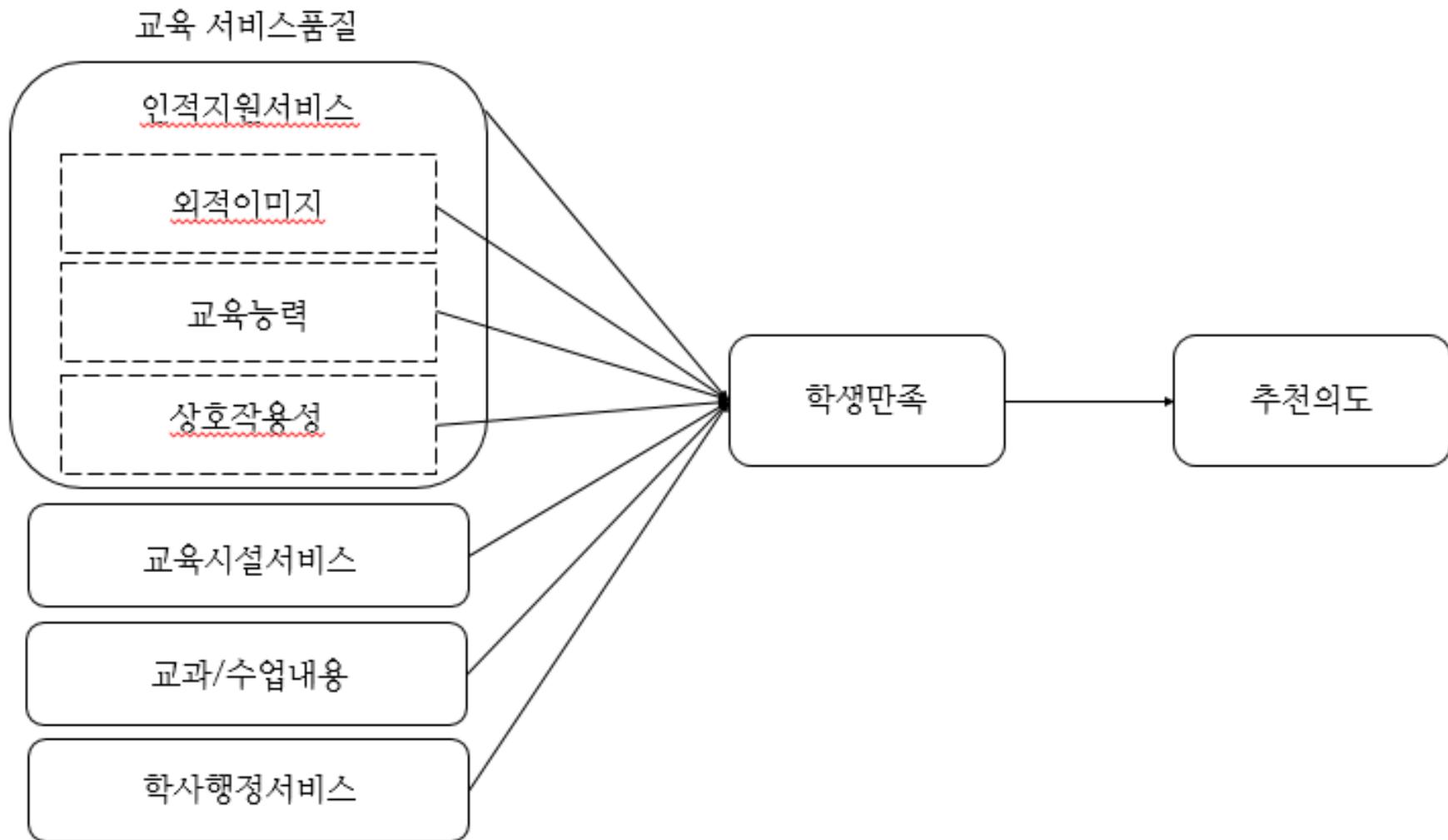
- 미국에서는 1980년대부터 학생을 고객으로 인식하고 교육서비스를 제공해야 한다는 노력이 활발하게 전개되었다(Hill, 1995). 최근 우리나라에서도 패러다임의 변환이 이루어지고 있으며, 학생에 대한 인식의 변화로 학생만족이라는 용어를 사용하여 학생 지향적인 마케팅을 실현하고 있다.
- 김미라 외(2006)의 연구에서는 대학 교육서비스에 대한 고객만족을 대학이 제공하는 서비스의 이용과정과 결과에 대한 고객의 평가적인 판단이라 하였다.

# 이론적 배경

## 추천의도

- 추천의도란 해당 서비스 제공자 또는 서비스제공기관을 주위 사람들에게 긍정적으로 알리고자 하는 의도를 말하며, 이미 느낀 경험에 대한 감정을 아직 경험하지 못한 사람들에게 전달하고자 하는 생각과 계획을 의미한다(김영희, 2014).
- 추천의도는 대학에 있어 명성과 대학의 가치 또한 상승시킬 수 있는 중요한 요소가 된다. 사람들은 실제로 광고나 마케팅보다는 주변 사람들이 이미 한 경험을 발판 삼은 추천 및 구전 커뮤니케이션의 정보를 신뢰한다(이유재, 1994).

# 연구모형



# 가설설정

## 「교육서비스품질과 학생만족 간의 영향관계」

- 가설1 : 인적지원서비스는 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>
- 가설1-1 : 외적이미지는 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>
- 가설1-2 : 교육능력은 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>
- 가설1-3 : 상호작용성은 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>
- 가설2 : 교육시설서비스는 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>
- 가설3 : 교과과정내용은 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>
- 가설4 : 학사행정서비스는 학생만족에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

## 「학생만족과 추천의도 간의 영향관계」

- 가설5 : 학생만족은 추천의도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

# 설문지구성

측정변수	측정항목	
교육 서비스 품질	-인적지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외적이미지 (인상, 외모, 옷차림, 학과에 맞는 이미지)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 교육능력 (강의기법, 전문성, 교수학습 자료, 발전지향적 과제 제공)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상호작용성 (배려, 즉각적인 도움, 지속적인 상담, 교내외 행사 참여)</li> </ul>
	-교육시설서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 최신장비와 시설</li> <li>· 구내식당 시설</li> <li>· 도서관 시설</li> <li>· 편의시설</li> <li>· 셔틀버스</li> </ul>
	-교과과정내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 교과과정</li> <li>· 과목 선택의 폭</li> <li>· 이론과 실습수업의 비중</li> <li>· 유익한 과목 개설</li> </ul>
-학사행정서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장학금 혜택</li> <li>· 등록금 수준</li> <li>· 진로 및 취업정보 제공</li> <li>· 홍보 책자 및 자료배포 서비스</li> </ul>	
학생만족	· 만족도	
추천의도	· 대학추천 · 적극 홍보	

# 표본특성

성별	빈도	퍼센트	누적퍼센트	학년	빈도	퍼센트	누적퍼센트
남	26	7.1%	7.1%	1학년	146	39.7%	39.7%
여	342	92.9%	100.0%	2학년	86	23.4%	63.0%
출신지역	빈도	퍼센트	누적퍼센트	3학년	38	10.3%	73.4%
서울	88	23.9%	23.9%	4학년	98	26.6%	100.0%
수도권	124	33.7%	57.6%	학교위치	빈도	퍼센트	누적퍼센트
강원도	8	2.2%	59.8%	서울	13	3.5%	3.5%
충청도	61	16.6%	76.4%	수도권	21	5.7%	9.2%
경상도	48	13.0%	89.4%	충청도	328	89.1%	98.4%
전라도	31	8.4%	97.8%	경상도	2	0.5%	98.9%
제주도	2	0.5%	98.4%	전라도	1	0.3%	99.2%
기타	6	1.6%	100.0%	기타	3	0.8%	100.0%

-응답자 특성 (N=368)-

# 분석결과

## 「타당성과 신뢰성 검정」

- ✓ 탐색적 요인분석 수행: 주성분분석 방법을 이용한 베리맥스 회전
- ✓ KMO: 0.944, Bartlett 구형성 검정 .000 (탐색적요인분석 과정에서 교과과정 2번 문항 제거)

측정문항	공통성	교육시설	외적이미지	교육능력	학사행정	상호작용성	교과과정	고유값	% 분산	크론바하알파
인적지원1	.664	.150	.700	.321	.026	.215	.046			
인적지원2	.839	.033	.846	.270	.115	.150	.117	3.508	14.616	0.897
인적지원3	.855	.058	.883	.103	.126	.156	.143			
인적지원4	.861	.076	.903	.084	.112	.119	.083			
인적지원5	.821	.273	.235	.744	.214	.211	.216			
인적지원6	.687	.100	.376	.660	.102	.290	.071	3.077	12.820	0.879
인적지원7	.774	.227	.218	.741	.186	.234	.191			
인적지원8	.746	.241	.169	.671	.137	.324	.293			
인적지원9	.712	.216	.233	.355	.206	.656	.108			
인적지원10	.747	.124	.282	.382	.234	.648	.177	2.714	11.307	0.850
인적지원11	.748	.336	.145	.346	.224	.655	.125			
인적지원12	.717	.146	.202	.134	.078	.772	.187			
교육시설1	.601	.562	.195	.176	.212	.137	.392			
교육시설2	.802	.788	.085	.147	.273	.215	.177			
교육시설3	.777	.732	.180	.210	.274	.136	.268	3.981	16.587	0.903
교육시설4	.788	.780	.088	.170	.269	.190	.184			
교육시설5	.770	.820	-.041	.149	.229	.114	.091			
교과과정1	.815	.283	.176	.270	.328	.343	.637			
교과과정3	.814	.400	.119	.286	.261	.165	.680	2.328	9.701	0.892
교과과정4	.833	.283	.172	.184	.284	.171	.761			
학사행정1	.820	.336	.171	.084	.802	.122	.114			
학사행정2	.839	.379	.073	.170	.763	.170	.224	2.989	12.456	0.911
학사행정3	.769	.296	.188	.241	.646	.239	.338			
학사행정4	.797	.375	.089	.231	.683	.189	.305			

# 분석결과

## 「타당성과 신뢰성 검정」

- ✓ 탐색적 요인분석 수행: 주성분분석 방법을 이용한 베리맥스 회전
- ✓ KMO: 0.947, Bartlett 구형성 검정 .000 (탐색적요인분석 과정에서 학생만족 1,2,3,4 문항 제거)

측정문항	공통성	만족도	추천의도	고유값	% 분산	크론바하알파
학생만족5	.693	.809	.198			
학생만족6	.595	.696	.332			
학생만족7	.689	.796	.237			
학생만족8	.715	.801	.271			
학생만족9	.647	.699	.398			
학생만족10	.721	.730	.433	7.254	45.339	0.955
학생만족11	.716	.750	.391			
학생만족12	.644	.728	.338			
학생만족13	.665	.729	.366			
학생만족14	.669	.732	.365			
학생만족15	.775	.786	.396			
학생만족16	.740	.726	.462			
추천의도1	.882	.379	.860			
추천의도2	.929	.343	.901			
추천의도3	.931	.358	.896	4.612	28.822	0.965
추천의도4	.854	.354	.854			

-만족과 추천의도에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰성 검정 결과-

# 분석결과

## 「가설검정」

✓ 교육서비스품질이 만족에 미치는 영향

종속변수:	비표준화 계수		표준화 계수		t	유의확률	공선성 통계량	
만족 (상수)	B	표준오차	베타				공차	VIF
외적이미지	.040	.079	.012		.512	.609	.651	1.536
교육능력	.087	.057	.051		1.539	.125	.345	2.896
상호작용성	.136	.048	<b>.090</b>		<b>2.820</b>	<b>.005</b>	.372	2.686
교육시설	.217	.028	<b>.250</b>		<b>7.888</b>	<b>.000</b>	.375	2.669
교과과정	.232	.038	<b>.204</b>		<b>6.150</b>	<b>.000</b>	.344	2.910
학사행정	.443	.032	<b>.451</b>		<b>13.818</b>	<b>.000</b>	.353	2.831
수정된 R 제곱: .864, F=381.832(0.000)								

✓ 만족이 추천의도에 미치는 영향

종속변수:	비표준화 계수		표준화 계수		t	유의확률	공선성 통계량	
추천의도	B	표준오차	베타				공차	VIF
(상수)	1.382	.151			9.182	.000		
학생만족	.734	.036	<b>.726</b>		<b>20.211</b>	<b>.000</b>	1.000	1.000
수정된 R 제곱: 0.526, F=408.476(0.000)								

# 시사점, 한계점 및 향후 연구방향

## ▪ 시사점

- ✓ 항공 서비스 관련학과라는 특성 상 교수의 상호작용성이 요구됨
- ✓ 교육시설(물리적 환경), 교과과정의 내용, 학사행정서비스의 학생 맞춤형 지향 요구
- ✓ 특히, 학사행정서비스의 편리성 증대를 위해 의사소통을 위한 효과적인 채널구축이 필요
- ✓ 학사 행정 직원들의 전문성과 지속적인 서비스지향성 개발이 요구됨
- ✓ 학생만족에 추천의도에 영향을 미친다는 것을 다시 한번 입증하게 됨

## ▪ 한계점

- ✓ 표본의 한정성(충남지역 4년제 항공서비스관련 학과)
- ✓ 교육이라는 특성으로 인해 일회성이 아닌 지속적인 연구와 분석이 요구됨

## ▪ 향후 연구 진행방향

- ✓ 학생만족의 세분화
- ✓ 확인적 요인분석 후 구조방정식 모형을 통한 검정
- ✓ 인구통계적 특성 중 성별과 학년별에 따른 교육서비스품질의 차이 검정