

한국 대학 교양교육에 만족을 주는 서비스 품질요인과 교육요인 및 단과대학별 만족도 분석 연구

장대성*, 이정현**, 조영희***

Identification of Critical Service Quality and Educational Factors Influencing Students' Satisfaction of Liberal Arts Education in Korea

Daesung Chang*, Jung Hyun Lee**, Young-hee Cho***

요 약

본 연구는 한국 대학의 교양교육 서비스와 만족도에 관한 연구이다. 연구 분석 결과 학생들은 교수들의 공감성 및 신뢰성 그리고 모든 서비스 품질요인들에 만족을 하고 공부하고 싶은 과목과 학점취득이 쉬운 과목에 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 공부의 양과 수강생수의 규모 등 수업의 내용과 질에 영향을 줄 수 있는 교육 요인들은 만족도에 전혀 영향을 주고 있지 않다. 학생들은 좋아하는 과목을 교수들이 쉽고 편하게 자상하게 해주면서 학점을 잘 주면 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

Abstract

This study investigated the relation between the liberal arts education service and students' satisfaction. The results of the study show that students are satisfied with all of five service quality factors, students' intention of studying, full time instructors' teaching and high GPA in taking liberal arts classes. However, educational factors such as the quantity of home work, frequency of test and the size of class ,which can influence the quality and contents of classes, do not impact the students' satisfaction of liberal arts education. The college students of Korea may tend to be more satisfied with the liberal arts classes which they feel easier to study and to get better grades.

▶ Keyword : 교양교육(Liberal Arts Education), 서비스품질(Service Quality), 학점(GPA), 교육요인(Educational Factors)

• 제1저자, 교신저자 : 장대성

• 투고일 : 2010. 05. 13, 심사일 : 2010. 05. 13, 게재확정일 : 2010. 06. 17.

* 경기대학교 경영학과 교수 ** 호원대학교 항공운항서비스학과 전임강사

*** 경기대학교 서비스전문경영대학원 박사과정 수료

I. 서론

1980년대 이래 한국의 대학의 수는 증가하고 고등학교 졸업생 수의 감소로 인한 수요와 공급간 불균형이 심각해지면서 대학은 무한 경쟁시대로 진입하였다. 과거 우리나라의 고등교육을 담당하는 대학은 공급자 시장이었다고 할 수 있으며, 공급자 입장에서 일방적인 서비스가 이루어졌다고 해도 과언이 아니었다. 그러나 이제는 대학 정원수가 진학 예정자 수를 초과하는 현실에서 정원을 충족시키지도 못하는 일부 대학들도 생겨나고 있다. 이러한 위기의식 하에 각 대학들은 학생유치를 위한 경쟁을 시작했고 교육서비스에 대한 새로운 인식과 더불어 고객인 학생들에게 만족을 제공하기 위한 여러 가지 다양한 교육 서비스전략들을 마련하였다. 교육 서비스전략에는 장기적인 학생만족의 개념이 도입되어야 하며 이를 위한 교육서비스 향상의 중요성은 매우 크다고 하겠다.

더불어 청년실업이 날로 심각해지는 가운데, 대학은 전문 직업인 양성의 의미로 교육하는 방향으로 나아가고 있는 현실이다. 변화하는 요구에서 넓은 의미의 전문적 능력을 교육하기 위해서는 적극적인 사고력이나 문화적 감수성 등을 직접 함양할 수 있는 기본 교육에 대한 이해가 시도되어야 한다. 이러한 기본 교육의 중요한 부분을 담당하고 있는 교양과목의 교육서비스품질에 대해 연구가 절실히 필요하게 되었다.

그럼에도 아직 한국대학에서는 교양과목보다는 전공과목을 더 중시하며 교양과목을 가르치는 교, 강사 중 많은 수가 시간강사이며 학생들도 교양과목을 졸업하기 위하여 수강해야 하는 정도의 과목으로 인식하는 경향이 많다. 이에 본 연구는 한국의 수도권에 위치하고 학생수가 15,000명 정도 되는 규모의 대학교로 의대와 약대를 제외하고는 거의 모든 단과대학을 갖춘 전형적인 종합대학의 학생들을 대상으로 교양과목 교육서비스에 대한 만족도를 조사하였다. 본 연구 조사의 목적은 학생들의 교양과목 교육서비스 만족에 영향을 주는 요인들을 규명하고 각 단과대학 학생 집단별로 교양과목에 대한 인식과 만족도를 비교하여 그 차이를 규명하는 것이다. 이 분석결과를 토대로 앞으로 한국 대학의 교양과목 교육 서비스 향상을 위한 전략적 방향을 제시하여 한국 대학들의 교육 발전에 기여를 하고자 함이 본 연구의 궁극적인 목적이다.

II. 관련 연구

한국에서는 교육 서비스란 용어와 개념이 사용되기 시작한

지 얼마 되지 않았다. 뿐만 아니라 학교 교육이 서비스에 속하는지에 대해서도 의견이 분분하나 교육기관의 수가 증가함에 따라 학생을 충원하는 문제가 중요해지면서 교육의 수요시장을 분석해 교육수요자가 원하는 것을 충족시켜 여타 교육기관들과의 차별화전략을 시행하기 시작하였다.

2.1 대학 교육서비스의 의의

민재형, 이대선[3]은 대학도 교육이라는 서비스를 제공하는 서비스 산업의 하나라고 하였다. 강호상, 민재형, 이대성, 임채운[1]도 대학교육을 공급자 중심에서 수요자 중심적인 고객 지향적 교육서비스의 제공을 해야 한다고 주장하고 있다.

채연수[8]는 기능적 품질과 기술적 품질 모두가 교육서비스 품질에 긍정적인 영향을 미치며, 기능적 품질이 기술적 품질보다 더 많은 영향을 준다고 했다. 이것은 교육 내용 자체보다 학생들에게 직접 서비스를 제공하는 교수의 학생에 대한 태도, 행동, 지식전달의 상호작용이 지각된 교육서비스가 학생들에게 더 많은 영향을 미친다는 것으로 유추할 수 있다.

이현철,구본의[5]는 기술적 품질요인이 학습동기를 통해 학업성취에 간접적 영향을 준다는 조사 분석 결과를 보여주고 있다. 김효순[2]에 의하면 교사와 학생간의 심리적 유대, 교사의 인성적 특성, 가치관 학습동기 증진에 대한 태도 지적성취에 대한 열의, 지식 등은 학생들에게 직, 간접적으로 영향을 미치게 된다고 한다. 교사(수)가 학습과정의 모든 요소에서 학생들과 상호작용을 이해해야 하면서 교수해야 보다 만족스러운 교육서비스가 될 수 있다는 것이다. 대학에서 교육서비스란 공급자인 학교 측(대학교, 교수, 교직원)이 수요자인 대학생들에게 교육을 위한 기술적 서비스 품질과 지능적 서비스 품질의 서비스를 제공함으로써 교육소비자인 대학생들에게 만족을 실현시켜주는 여러 활동의 집합체라고 할 수 있다. 장대성[6]은 교수의 신뢰와 반응, 수업의 내용과 방법 등의 품질이 수업 만족도에 영향을 많이 주는 요인들임을 밝혀냈다.

이용기, 장병집, 김재봉, 김용범[4]은 대학의 학생만족도에는 교수/교육과정요인, 강의시설요인, 대내의 활동요인, 행정서비스요인, 편의시설요인, 수업료요인 순으로 영향을 준다고 분석했으며, 그리고 그들의 연구에서 학생들의 만족도를 결정하는 요인 중 교수/교육 과정 요인의 설명력이 가장 높은 것으로 나타났다.

이와 같이 교육만족의 결정요인으로서 학생, 교수 그리고 교육 방법과 내용, 환경 등이 여러 연구를 통해 나타나고 있다. 이러한 교육 서비스는 대학의 관점에서 보면 서비스 제공 활동이며, 고객의 관점에서 보면 서비스를 지각하는 경험의 총체라고 할 수 있다.

2.2 대학 교양교육의 의의와 목적

교양교육은 대학교육 내용 중 인간 사회 활동의 본질적인 내용을 가르치는 중요한 분야이므로 학생 개인을 물론 국가와 사회의 요구를 충족시키는 방향으로 대학 교양 교육이 이루어져야 한다. 대학교육에 관한 입장에는 여러 견해가 있다. 대학에서 무엇을 목표로 공부할 것인지, 대학에서 무엇을 공부해야 하는지는 대한 민국교육법 108조에 잘 나타나 있다. 교육법 108조에서는 대학의 목적을 다음과 같이 밝히고 있다. “대학은 국가와 인류사회 발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 광범위하고 정칙한 응용방법을 교수, 연구하며, 지도적 인격을 도야하는 것을 목적으로 한다.”

즉 대학이란 전문적인 지식과 기술을 연마하는 전담인 동시에 국가와 사회의 지도자로서 갖추어야 할 인격을 도야하고 연구하는 곳이다. 그러므로 대학에서는 전문적인 지식 교육과 함께 교양 교육을 증시하며, 이에 부합되는 내용을 교육과정으로 설정하여 교육하는 것이다. 즉, 전문적인 지식과 기술은 전공 분야를 말하는 것이고 인격 도야라 하는 것은 교양을 연마하는 것임을 알 수 있다. 즉 대학의 목적은 국가와 인류사회의 발전에 필요한 전공 분야의 지식과 기술을 습득하고 사회를 이끌어갈 지도자로서의 인격과 자질을 갖춘 전문인을 배양하는 것이다.

교양교육의 목적을 정확히 규명하는 것은 난해한 일이고 교양교육의 목적은 나라별 대학별의 문화 환경과 역사성 등의 특성에 따라 차이를 보일 것이다. 그러나 대학에서 교양 교육이 인격 도야를 목적으로 한다는 것은 일반적이고 현대적 의미에서 보면 대학 교양교육은 지도적 인격 도야라는 일반적인 목적에 전공지식과 기술을 습득하는 데 도움을 줄 수 있는 기초적 도구 역할이라는 구체적인 목적도 첨가되어야 할 것이다. 그리고 대학 교양교육의 내용이 대학을 졸업하고 취업할 때 필요한 실용적인 교과로, 사회생활에서 유용하게 활용할 수 있는 교과로까지 그 역할을 확대하는 경향이 시대적 추세이다.

이에 본 연구에서는 대학 교양교육을 대한민국 교육법 제 108조와 사회적 관점에서 보고자 한다. 따라서 인류사회 발전에 필요한 교양교과와 아울러 전문적인 교육을 받는데 필요한 준비 과정을 밟도록 하는 것을 대학 교양교육의 목적으로 보려한다.

2.3 서비스 품질의 개념과 구성요인

Parasuraman, Zeithmal, Berry연구팀(이하 PZB라 한다)[11]에 의하면 “서비스 품질이란 서비스에 대한 소비자

의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향이다”라고 정의하고 있다. 이 의미는 서비스를 받기 전에 소비자의 기대치보다 실제적으로 서비스를 받아 보고 소비자가 느끼는 지각치가 높으면 서비스 품질은 높게 평가 된다는 것이다.

PZB[11]는 Gronroos[10]의 연구를 토대로 하여 서비스 품질의 구성 요소를 보다 세부적으로 작성하여 고객이 서비스 품질을 인식할 때 사용하는 일반적인 기준이 있음을 밝혀냈다. 그리고 1988년에 PZB[12]는 실증적인 타당성과 척도의 개발을 통합하여 5가지 구성요인으로 축소하였다. 이러한 5가지 구성요인은 표2-1와 같다.

표 2-1. 서비스 품질의 5가지 구성요소
Table 2-1. Five Service Quality Factors.

구성요소	내용
유형성	물리적 설비, 장비, 종업원의 용모
신뢰성	고객에게 약속한 서비스를 정확하고 믿음만하게 수행할 능력
반응성	종업원의 업무 지식과 예절, 신뢰와 안전을 고취할 종업원의 자질
감정 이입	회사가 고객에게 제공하는 지상한 배려, 종업원의 고객 개개인에 대한 세심한 주의와 배려

출처: PZB[12]

PZB[11]의 SERVQUAL에 대한 Cronin & Taylor[9]의 비판에 대해 PZB[13]는 상세히 반박하였다. Cronin & Taylor[9]가 서비스에 대한 기대는 별도로 측정할 필요 없이 성과에 대한 지각 측정만으로도 더 우수한 서비스 품질 측정이 될 수 있다고 했다. Cronin & Taylor[9]가 성과와 기대간의 불일치로 서비스 품질을 측정할 필요 없다고 주장하고 있는데 반해 PZB[13]는 Cronin & Taylor[9]의 SERVPERF가 주장하는 일차원성에 대한 의문을 제기도 하고 있다. 장대성, 박주영, 김두복[7]은 한국 패스트 푸드점들의 서비스품질 측정에서 Cronin & Taylor[9]의 SERVPERF가 SERVQUAL보다 서비스품질을 더 정확히 측정한다고 규명하였다.

2.4 교육 요인

대학생들이 대학 교육 시스템에서 교육을 받을 때 교육 만족에 영향을 받는 요인들은 앞에서 언급한 서비스품질 요인들 이외에 앞에서 언급한 선행연구들에 의하면 다음과 같은 요인들이 영향을 준다고 할 수 있다. 그 요인들은 대학교육협의회에서 대학을 평가할 때 측정하는 요인들의 일부분으로서 학생들 수강의 질과 직접 관련이 있는 것들로서 다음과 같다.

1) 수강 학생 수

교육도 서비스의 하나이다. 교수당 학습서비스를 받는 수가 적을수록 수강 만족도가 높아 질수 있으리라 사료된다.

2) 수업의 학습 난이도

학생들이 느끼는 학습 내용의 난이도에 따라서 학생들이 교과 내용을 이해하는 정도가 다를 것이다.

3) 과제와 시험의 빈도수

수강한 학생들에게 시험과 숙제를 많이 부과하면 공부를 싫어하는 학생들은 만족도가 떨어질 수 있으나 공부를 좋아하는 학생들은 오히려 만족할 수도 있다.

4) 학습의지

수강과목의 학습의지에 따라 수강생들의 수강태도와 공부에 대한 열중도가 달라지고 수업의 이해와 만족도도 다를 것이라고 사료된다.

5) 강사유형

전임교수가 아닌 시간제 급여를 받는 임시직의 시간 강사로부터 강의를 수강한다면 학생들의 만족도는 높지 않을 것이라고 사료된다.

6) 평균점수(평점)

수강 과목들의 평점은 만족도와 인과관계가 있다.

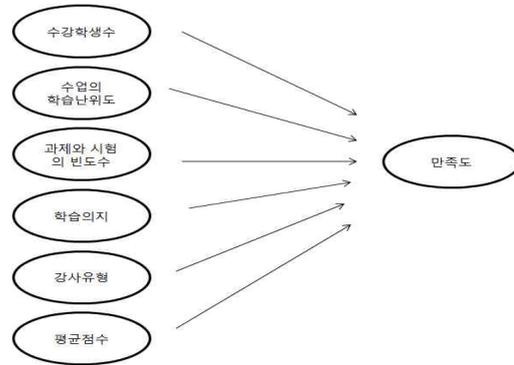


그림 2. 교육요인들과 만족도
Figure 2. Educational Factors and Satisfaction.

III. 연구조사방법론

3.1 연구모형

본 연구는 대학의 교양과목 교육서비스에 만족을 주는 서비스품질 요인들과 교육요인들을 규명하여 한국 대학 교양교육의 발전에 이바지 하고자 함이다. 본 연구 목적을 수행하기 위한 연구 모형은 다음과 같이 두 개로 되어 있다.

하나는 교수의 서비스품질 요인들과 만족도와의 인과관계이고 다른 하나는 교육요인들과 만족도에 관한 인과관계이다.

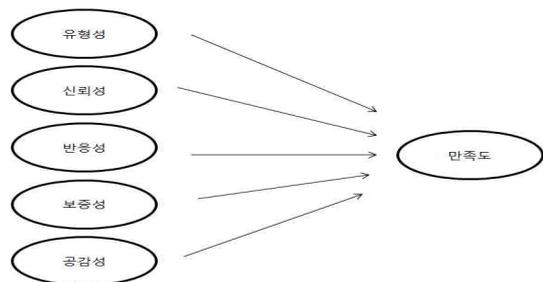


그림1. 서비스품질요인들과 만족도
Figure1. Service Quality Factors and Satisfaction.

3.2 자료수집과 분석방법

수도권의 전형적인 종합대학의 하나인 K 대학교에서 교양과목 수강생들을 대상으로 설문지를 배부하여 자료를 수집했다. 본 조사대상의 모집단은 K 대학교의 교양과목들을 수강하는 학생들이다. 그러나 전국대학의 학생들을 모집단을 대상으로 조사한다는 것은 물리적으로 시간적으로 비용 적으로 거의 불가능하여 임의 표본 조사를 하기로 하였다. 본 연구에서는 K 대학교에서 교양과목을 수강한 학생들로부터 설문지를 2009년 11월 1일부터 30일까지 회수하였다. 1200부를 회수하였으나 불성실한 응답을 한 설문지를 제외하고 1033부가 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 인구통계학적 자료 분석을 위해 빈도분석을 하고 교양교육 서비스 품질과 학생들의 수강만족도를 측정하는 자료의 타당성 및 신뢰성 분석을 위한 요인분석을 한다. 그 다음 교양교육 서비스 품질요인들 중에 학생들 만족도에 영향을 주는 요인들을 다중회귀분석을 사용하여 규명한 후 단과대학별 만족도와 교육요인들에 대한 비교를 위해 ANOVA를 실시한다.

3.3 독립변수 요인들

대학 교양교육 서비스 품질에 관한 요인들은 본 연구에서 주요 교양교육서비스 품질요인들을 규명할 다중회귀분석에 사용될 독립변수들이다. 그 것들을 측정하는 자료의 요인분석에서 도출된 요인들은 PZB의 서비스 품질 요인들 5개와 교육요인들인 6개로 앞에서 언급하였으며 다음과 같다.

1) 서비스품질 요인

- (1) 유형성 (2) 신뢰성 (3) 반응성
- (4) 보증성 (5) 공감성

2) 교육 요인들

아래의 교육요인들에 대한 정의는 앞의 선행연구고찰에서 이미 밝혔다.

- (1) 수강한 학생 수의 평균 (2) 수업의 학습 난이도
- (3) 과제의 양과 시험의 빈도수 (4) 학습의지
- (5) 강사유형 (6) 평균점수

3.4 종속변수 요인

본 연구에서 주요 교육서비스 품질요인들을 규명하기 위한 다중회귀분석에 학생들의 만족도가 종속변수가 사용된다.

IV. 자료 분석 결과

4.1 인구통계학적 자료 분석

<표 4-1>에서 보는 바와 같이 유효하게 응답한 학생들은 1033 명이다. 응답한 학생들의 대부분은 교양과목을 이미 여러 과목들을 수강한 2 학년, 3학년, 4학년 학생들이 85 % 이상이다. 응답자 학생들의 남학생과 여학생의 비율은 각 52 %와 46 %로 비슷하다.

전체적으로 표본 대상 대학의 전공별 학생들이 골고루 분포되어 있고 1,000 명이 넘는 학생들이 응답을 하여 분석결과는 상당한 의미를 가질 수 있다고 사료된다. 그리고 응답자들은 거의 모두 성실하게 응답하여 자료 분석결과는 통계적으로 유효할 것으로 판단된다.

표 4-1. 인구통계학적 자료 분석
Table 4-1. Demographic Statistical Data.

구 분		명	%
성별	남	538	52.1
	여	488	46.4
	기타	7	0.7
학년	1	146	14.1
	2	321	31.1
	3	398	38.5
	4	167	16.2
	기타	1	0.1
	계	1,033	100
전공	인문	231	22.4
	사회과학	363	35.1

	공학	137	13.3
	이공	133	12.9
	예능	52	5.0
	체육	67	6.5
	기타	50	4.8
	계	1,033	100
수강한 교양과목 누적수	5과목이내	113	10.9
	5-10과목	379	36.7
	10-15과목	338	32.7
	15과목이상	201	19.5
	기타	2	0.2
	계	1,033	100

4.2 자료에 대한 요인분석

본 연구와 관련된 PZB[11]의 서비스 품질 5 개 요인들에 관한 설문항목 22개들과 만족도 측정 3개 항목들의 측정된 자료에 대하여 요인분석을 한 결과는 <표4-2>와 같다. 각각의 요인들에 대한 총 설명된 분산은 53 %에서 75% 정도로 충분한 설명력을 갖추고 있어 인과관계 분석인 다중회귀분석에 충분히 사용될 수 있다고 사료된다.

도출된 요인들은 측정 신뢰도를 나타내는 Cronbach 알파 값이 모두 0.64 이상 넘고 서로가 전혀 상관이 없는 개념들이어서 서로 간의 판별 타당성을 갖고 있고 각 개별 요인들 내에 있는 측정 항목들은 모두 그들을 대표하는 요인을 측정하는 속성을 갖추고 있으므로 집중타당성도 확보되었다고 할 수 있으나 이에 대한 최종확인을 위하여 4.3 과 같이 확인 요인 분석을 실시하였다.

표 4-2 요인분석
Table 4-2. Factor Analysis.

요인명	항목	요인 적재치	누적분 산비율	아이겐 값	Cronbach α
유형성	B3	.882	66.81 %	2.004	.749
	B4	.783			
	B2	.783			
신뢰성	B7	.790	56.07 %	2.243	.738
	B6	.765			
	B8	.735			
	B5	.703			

반응성	B11	.781	52.66 %	2.106	.695
	B12	.753			
	B13	.693			
	B10	.670			
확신성	B16	.798	58.32 %	1.750	.642
	B17	.760			
	B14	.731			
공감성	B20	.811	55.22 %	2.761	.792
	B21	.799			
	B22	.747			
	B19	.707			
	B18	.638			
만족도	A10	.883	75.50 %	2.265	.838
	A9	.865			
	A11	.858			

4.3 확인요인분석

<표4-3>의 확인요인분석 결과에서 보는 바와 같이 p value는 유의하나 이는 표본수가 1000 개 넘기 때문에 발생하는 것이므로 전혀 문제가 되지 않는다.

표4-3 확인요인분석
Table4-3 Confirmatory factor analysis

연구 모형	값	기준 값
χ^2	693.636	(p<0.001) 유효 (p>0.05 또는 p>0.01) 무효
χ^2/df	4.885	1-5사이의 값이 좋음 (James 등, 1982)
RMR	.031	0.05보다 작으면 좋음
GFI	.929	0.9보다 크면 좋음 (Jöreskog와 Sörbom, 1989)
AGFI	.905	0.8보다 크면 좋음 (Gefen 등, 2001)
NFI	.888	0.9보다 크면 좋음 (Jöreskog와 Sörbom, 1989)
RMSEA	.061	0.08보다 작으면 좋음, 0.05보다 작으면 매우 좋음

그리고 GFI, AGFI, RMR, RMSEA의 값들이 모두 허용치 보다 좋아 있어 매우 양호하다. 즉, 본 연구의 독립변수들의 타당성은 확보된 것으로 판단된다.

4.4. 다중회귀분석

본 연구의 목적인 교양과목 서비스품질에 대한 학생들의 만족도와를 규명하여 대학의 교양과목교육의 전략적 방향을 제시하고자 하는 것이다. 이를 위하여 K 대학교 교양과목을 수강한 학생들의 자료를 갖고 서비스품질요인들을 독립변수로 하고 만족도를 종속변수로 하는 회귀분석을 실시하였다.

1) 서비스 품질과 만족도의 다중 회귀분석

다음의 <표 4-4>에서 보는 바와 같이 처음 시도하는 주제의 분석인데 회귀식의 설명력은 R Square: 0.272 로 양호한 값이 나와 만족도에 대한 독립변수의 인과관계 설명에는 문제가 없다.

분석결과 5개의 서비스품질 요인들 모두가 학생들의 만족도에 영향을 주고 있다. 그 중 공감성 품질 요인이 회귀계수 0.211 로 가장 많은 영향을 주고 그 다음으로 신뢰성, 반응성, 확신성, 유형성 품질요인의 순서이다.

그러므로 학교와 특히 교수 및 강사들은 학생들에게 자상하고 세심한 배려 그리고 믿음이 가도록 학생들을 지도하고 가르쳐야 학생들의 만족도가 높아진다고 할 수 있다.

표 4-4 회귀분석1 (종속변수: 만족도)
Table4-3. Multiple Regression Analysis

	비 표준화된 계수		표준화계수	t	sig
	Beta	std Error	Beta		
공감성	-.973E-05 .211	0.027 0.034	.211	-.004 6.229	.997 .000
신뢰성	.160	0.036	.160	4.489	.000
반응성	.122	0.035	.122	3.448	.001
확신성	.116	0.033	.116	3.466	.001
유형성	.096	0.028	.096	3.443	.001
R Square: .272 F=76.458 signif F = .000					

2) 교육요인들과 만족도의 다중 회귀분석

<표 4-5>에서 보는 바와 같이 독립변수들 중에서 만족도에 영향을 미치는 것들은 학습의지, 강사유형 그리고 평균점수 3개만으로 나타났다.

표 4-5 회귀분석2 (종속변수 만족도)
Table4-45 Multiple Regression Analysis.

	비 표준화된 계수		표준화계수	t	sig
	Beta	std Error	Beta		
학습의지	-2.261 .320	.174 .036	.271	-13.033 8.984	0.00 0.00
강사유형	.171	.029	.168	5.862	0.00
점수	.244	.047	.156	5.216	0.00
R Square: .161 F=65.638 signif F=.000					

학습의지 즉 학생들의 수업에 대한 적극적인 태도가 만족도에 양의 방향으로 매우 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 수업에 적극적인 학생이 수업 내용에 대한 이해도도 높고 열심히 공부를 하여 성적도 좋을 것으로 사료되고 그로 인하여 만족도도 높을 것으로 판단된다. 그 다음으로 강사유형 즉 전인교수가 강의를 할수록 만족도가 높아진다고 나타났다. 마지막으로 학생들의 수강과목들의 평균점수가 높을수록 만족도가 높아지고 과제와 시험의 빈도수 등 학생들에게 공부를 많이 시키는 요인은 학생들의 만족도에 영향을 전혀 주지 않고 있다. 또한 수강생 수의 많음도 전혀 영향을 주고 있지 않다.

4.5. 단과대학별 만족도와 교육요인의 차이 분석

1) 과제물과 시험 빈도수

<표4-6> 분석결과에 따르면 과제물에 대한 부담과 시험 빈도수, 또 각 단과별 만족도에서 차이를 보이고 있다. 체육대학 학생들이 과제와 시험부담이 가장 많다고 느끼며 수업 만족도는 가장 낮았다. 한편 경영대와 인문, 사회대 학생들이 시험과 과제물 부담을 가장 작게 느끼나 만족도는 높지 않았다.

표 4-6. ANOVA분석(과제물 양과 시험빈도수 만족도)
Table4-6. Analysis of variance.

	N	mean
과제물과 시험 빈도수		
경상대	233	-.0844157
인문, 사회대	363	-.1453664
공대	137	.1129070
이공	133	.2147552
예능	52	1078812
체육	67	.2491272
기타	50	.1187193
계	1033	.0000000.
만족		
경영대	233	.0735779
인문, 사회대	363	-.1163338
공대	137	.0709051
이공	133	.1168143
예능	52	.2492782
체육	67	-.1480195
기타	50	-.0612553
계	1033	.0000000

	F	Sig.
과제물과 시험 빈도수 그룹간 차이 total	3.840*	.001
만족도 그룹간 차이 total	2.276*	.035

*P<0.05

2) 학습 난이도

<표4-7> 분석 결과에 따르면 체육대와 이과대 학생들이 교양 학습이 어렵다는 결과가 도출 되었다. 그 다음으로 학습 난이도에 대한 부담을 느끼는 집단은 공과대학생들로 결론이 나왔다. 그러나 인문, 사회대 학생들은 교양과목 수업의 학습난이도에 대하여는 부담감을 가장 적게 느끼는 집단으로 나타났다. 학습량에 대하여 많다고 이과대 공과대 학생들에게서 나타났고 경영대와 이과대 학생들은 학습량 부담 부분에 대하여는 가장 낮게 나타났다.

표 4-7. ANOVA분석(학습 난이도와 학습량)
Table 4-7. Analysis of variance.

	N	mean
난이도		
경영대	233	3.06
인문, 사회대	363	3.02
공대	137	3.09
이과	133	3.18
예능	52	3.10
체육	67	3.25
기타	50	3.18
계	1033	3.09
학습량		
경영대	233	2.90
인문, 사회대	363	2.85
공대	137	3.15
이과	133	3.18
예능	52	3.13
체육	67	3.13
기타	50	3.04
계	1033	2.99

	F	Sig.
난이도		
그룹간 차이	1.957*	.069
total		
학습량		
그룹간 차이	4.312*	.000
total		

*P<0.05

3) 학습의지

<표4-8>에 따르면 각 단과별 학생들 단과대학집단 간의 학습의지에는 통계적으로 차이를 보이고 있지 않다.

표 4-8. ANOVA분석(종속변수: 학습의지)
Table 4-8. Analysis of variance.

	N	mean
경영대	233	3.26
인문, 사회대	363	3.25
공대	137	3.22
이과	133	3.32
예능	52	3.46
체육	67	3.24
기타	50	3.40
계	1033	3.28
	3	

	F	Sig.
그룹간 차이		
total	1.957*	.554

*P<0.05

그러나 평균치에서는 예능대 학생들이 가장 학습의지가 높았다.

4) 점수

<표4-8>의 분석결과에 의하면 단과대학집단 별로 획득점수에 차이가 있음이 나타났다. 예능대학 학생들의 성적이 가장 높은 것에 비해 체육대학 학생들의 성적이 현저하게 가장 낮고 그 다음으로는 이과대 학생들로 나타났다. 예능 대학 학생들이 교양과목 점수가 가장 높고 그 다음으로는 경영대와 인문, 사회대 학생들이 높은 것으로 나타났다.

표 4-9. ANOVA분석(종속변수: 점수)
Table 4-9. Analysis of variance.

	N	mean
경영대	233	3.16
인문, 사회대	363	3.15
공대	137	3.13
이과	133	3.11
예능	52	3.27
체육	67	2.73
기타	50	3.20
계	1033	3.12

	F	Sig.
그룹간 차이		
total	5.040*	.000

*P<0.05

4.6. 분석결과의 의미

위의 분석 결과들에 의하면 교양과목 수업만족도에 5개의 서비스품질 요인들 모두 유의한 영향을 미치고 있으나 그 중 공감성 요인이 가장 높다. 그리고 6개의 교육요인들 중 3개 항목인 본인의 학습의지와 강사의 유형 그리고 획득한 교양과목 점수가 교양과목 수업 만족도에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 본인의 학습의지에 따라서 만족도에 크게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

점수를 높게 받을수록 교양과목 수업 만족도에 또한 상당히 좋은 영향을 미치고 있다. 전임교수들에게 교양과목들을 수강한 학생들이 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 학습을 많이 시키는 과제나 시험의 자주 부과등과 수업의 질에 직접 영향을 주는 수강생 수의 규모는 전혀 만족도에 영향을 주고 있지 않다.

체육대학 학생들이 수업에 대한 부담을 가장 많이 갖고 있고 수업 만족도와 획득한 점수도 가장 낮았다. 그리고 그 다음으로 이과대와 공과대 학생들이 수업에 대한 부담을 많이 느끼고 점수도 경영대와 인문사회대 학생들보다 낮았다. 한편 예능대 학생들은 수업에 대한 부담이나 난이도에 부담을 경영대와 인문사회대 학생들보다 높았으나 학습의지와 획득한 점수는 가장 높았다. 이는 학습의지가 높으면 수업 내용에 대하여 어려움과 부담을 느껴도 획득한 성과 높음을 알 수 있다.

전반적으로 보면 경영대와 인문사회대, 예능대 학생들이 체육대, 이과대나 공과대학생들 보다 교양과목 수업을 임함에 있어서 우수하다고 할 수 있다. 이는 좌뇌 중심의 논리 중심의 교육 내용을 주로 하는 이과대, 공과대 교육을 받는 학생들이 우뇌중심의 감성과 문학 등의 내용인 인문학 중심의 교양 과목에 대하여 부담을 많이 느끼고 학업성과도 인문사회계나 경영대 학생들보다 좋지 않은 것으로 나타났다.

V. 결 론

본 연구 결과는 학생들이 공부하고 싶은 과목으로 전임교수가 가르치며 학점을 잘 주면 만족한다는 것으로 나타났다. 학습하기 싫은 과목에 담당교수가 과제와 숙제를 많이 내주고 시험과 평가를 부담을 주면 학생들 수업 만족에 부정적 영향을 준다. 그리고 과제와 시험에 부담이 많고 성적취득이 어려우면 담당교수가 열심히 노력하였음에도 학생들은 만족을 못하는 것으로 사료된다. 본 연구는 현재 수업만족 중심의 대학의 강의 평가 제도와 평가 방법의 대대적인 혁신이 필요하다고 시사한다.

교양교육에 대한 단과대학 집단별 교육요인에 대한 비교분석결과는 우뇌중심의 감성적이며 상상을 필요로 하는 내용의 교육을 받는 예능대 학생들이 학습의지와 학업성과가 가장 높았으며 좌뇌중심의 논리 교육을 받는 이과대, 공과대 학생들이 상대적으로 학업에 부담을 많이 느끼고 학업성과도 낮았다. 그리고 체육대학 학생들은 거의 모든 교육요인분야에서 가장 낮았다. 본 연구의 결과는 전인적인 인격을 함양하기 위해서는 좌뇌 중심의 논리 교육도 중요하지만 감성과 상상력을 많이 요하는 우뇌 중심의 교육내용도 병행하여 실시할 필요가 있다 시사한다.

참고문헌

- [1] 강호상, 민재형, 이대선, 임채운, “고객 지향적 대학운영 방안: 학생중심접근,” *경영교육연구*, 제 2권 제 2호, 119-146쪽, 1998년.
- [2] 김효순, “학교환경요인이 청소년의 인터넷 중독에 미치는 영향,” *한국컴퓨터정보학회논문지*, 제 15권 제 1호, 198-200쪽, 2010년 1월.
- [3] 민재형, 이대선, “고객지향적 대학교육: 도전과 기회-강 의/학습과정의 품질 향상을 중심으로,” *경영교육연구*, 제 1권 제 2호, 123-138쪽, 1997년.
- [4] 이용기, 장병집, 김재봉, 김용범, “학생만족도의 결정요인에 대한 연구: C대학교를 중심으로,” *고객만족경영연구*, 제 2권 제 1호, 69-100쪽, 2000년.
- [5] 이현철, 구본희, “이러닝 특성이 학업성과에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국컴퓨터정보학회 논문지*, 제 14권 제 5호, 201-209쪽, 2009년 5월.
- [6] 장대성, “경영교육 서비스품질에 관한 지방 국립대와 지방 사립대의 비교 연구,” *대한경영학회지*, 제 22권 제 3호, 1159-1183쪽, 2009년.
- [7] 장대성·박주영·김두복, “한국 패스트푸드점 서비스 품질 측정에 있어서 SERVQUAL과 SERVPERF의 비교 연구,” *한국경영과학회지*, 제 19권 제 2호, 59-73쪽, 2002년.
- [8] 채연수, “*교육 서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구: 상업계 고등학교를 중심으로*” 동국대학교 대학원 교육학 박사학위논문, 2000년.
- [9] Cronin, J. Joseph, Jr. and S. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, Vol.58 (July), pp. 55-68. 1992년.
- [10] Gronroos, Christian, “A Service Quality Model and Its Marketing Implication,” *European Journal of Marketing*, Vol. 48, No.4, pp. 36-44, 1984.
- [11] Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. J. Berry, “A Conceptual Model of Service and Its Marketing Implication for Future Research,” *Journal of Marketing*, Vol. 49. (Fall), pp. 41-55, 1985.
- [12] Parasuraman, A., V. Zeithaml & L.L. Berry “SERVQUAL: a Mulyi Item Scale for Measuring Cosumer Reception of Service Quality,” *Journal*

of Retailing, Vol. 64, No.1, Spring, pp. 12-24, 1988.

- [13] Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. L. Berry, "Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol.58(January), pp. 111-124, 1994

저 자 소 개



장 대 성

1987 : University of Nebraska
경영학 석사(MBA)

1992 : University of Nebraska
경영학 박사(Ph.D.)

1993-현재 :
경기대학교 경영학과 교수
관심분야 : 생산서비스 운영
경영정보, e-business



이 정 현

2007-현재 : 경기대학교 서비스경영
전문대학원박사과정 재학

2009-현재 : 호원대학교 항공운항
서비스학과 전임강사

관심분야 : 마케팅, HRM



조 영 희

2010. 8 : 경기대학교 서비스경영 전
문대학원 경영학 박사 취
득예정

2010-현재 : 아시아나 항공사 근무
관심분야 : 서비스 품질 정보