

일부 전문대학 치위생과 교육 서비스 품질이 학생만족도에 미치는 영향

신선행

삼육보건대학교 치위생과

Influence of education service quality on major satisfaction in the dental hygiene students

Seon-Haeng Shin

Department of Dental Hygiene, Sahmyook Health University

*Corresponding Author: Seon-Haeng Shin, Department of Dental Hygiene, Sahmyook Health University, 82 Mangwoo(St), Dongdaemun-gu Seoul 130-711, Korea, Tel: + 82-2-3407-8622, Fax: + 82-2-3407-8639, E-mail: haeng5355@hanmail.net

Received: 15 May 2016; Revised: 24 June 2016; Accepted: 5 August 2016

ABSTRACT

Objectives: The purpose of the study is to investigate the influence of education service quality on major satisfaction in the dental hygiene students.

Methods: A self-reported questionnaire was completed by 271 dental hygiene students in Seoul from April 1 to 20, 2016. The questionnaire consisted of general characteristics of the subjects(6 items), education service quality (27 items), and major satisfaction of students(23 items). The instrument for education service quality was adapted from Parasuraman and modified by Park & Lee. Likert 5 point scale adaptation included physical environment, reliability, responsiveness, certainty, empathy, class · professors, administrative · facilities, and school activities · accessibility. Cronbach's alpha test in the study was 0.956 in education service quality and 0.951 in major satisfaction.

Results: The education service quality was 3.1 points. The lower grade students tended to have the higher education service quality ($p<0.001$). The satisfaction to class · professors was 3.2 points. The education service quality had a significant positive relation to major satisfaction. The satisfaction was positively influenced by physical environment, responsiveness, certainty, and empathy.

Conclusions: A positive motivation to education service quality leads to major satisfaction. A variety of strategies are very important to enhance the education specialization.

Key Words: dental hygiene students, education service quality, major satisfaction

색인: 교육서비스 품질, 치위생학생, 학생만족도

서론

최근 우리나라는 출산율 저하에 따른 학령인구 감소, 교육시장 개방, 대학선택의 다양화, 청년실업 증가, 대학구조 평가를 통한 대학정원 감축과 최하위 그룹의 퇴출 등으로

대학은 유례없는 위기 상황에 직면하고 있다. 이러한 상황에서 수요와 공급 간의 불균형이 심각해지면서 수요자 중심의 시장이 형성 되어가고 있어 그야말로 대학은 무한 경쟁의 시대로 진입하게 되었다[1]. 희소한 인적자원과 심각한 재정난 속에서 시작된 국내 대학들 간의 생존경쟁은 앞으로 더욱 치열한 경쟁을 가져올 것이다. 대학이 학생을 선택하는 것이 아니라 학생이 대학을 선택하게 되는 시대가 도래하면서 대학의 경쟁력 제고는 교육서비스 향상에서 시작되어야 하며, 소비자 중심의 시장 하에서 개혁을 위한 노력을

하여야 한다. 대학에 도입된 고객만족경영은 다수의 대학에서 학생확보 문제와 함께 대학생존의 핵심 문제로 인식되고 있다. 이처럼 교육수요자의 감소와 대학환경의 변화는 대학 교육 서비스의 변화를 요구한다. 이는 곧 보다 나은 양질의 교육과 쾌적한 환경에서 교육을 받을 수 있는 서비스 제공의 요구로 나타나고 있다[2].

교육서비스란 공급자인 학교측이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공하여 소비자인 학생에게 물질적·정신적 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동이다[3]. 교육서비스는 인적서비스로서 제공자인 교원과 직접적인 접촉에 의해 이루어지기 때문에 교원과 학생 간의 상호작용이 교육서비스 품질에 많은 영향을 미친다. 이렇듯 서비스 품질은 절대적 개념이 아닌 상대적 개념으로 수요자에 의해서 행해지는 주관적 판단이며, 서비스를 제공받는 모든 과정에서 연속적으로 평가가 이루어진다. 학생만족은 교육에 참가하는 학생들이 교육서비스를 통해 얻는 욕구의 충족정도이며[4], 교육서비스에 대한 전반적인 평가 및 정서적 반응이라고 할 수 있다[5]. 본질적으로 학생은 합리적인 대학행정과 양질의 교육서비스가 제공되길 기대하고 있으나 학사관리나 전공실습실을 포함한 각종 교육·편의 시설들이 학생들이 만족을 하면서 학교생활을 하기에는 부족하므로 이러한 필요도를 충족시킬 수 있는 수요자중심의 학교운영전략을 적극적으로 도입해야 한다.

최근 시장경제원리 관점에서 교육을 서비스의 일종으로 보고 교육서비스 품질을 측정하여 학교 및 학과의 경쟁력을 높일 수 있는 방안을 제안하는 연구가 다양한 학문 분야에서 진행되고 있다. 국내 대학의 교육 서비스 품질을 분석한 선행연구[6-9]는 교육서비스 품질을 유형성 혹은 물리적 환경성, 신뢰성, 반응성, 확산성 및 공감성 등으로 구분하고 있으며, 이러한 서비스 품질 요소들이 학생 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 대학 교육에 대한 학생 만족도가 높을수록 자신이 다니는 대학이나 학과를 타인에게 긍정적으로 구전 또는 추천하거나 동창회에 참가하고, 기부금 납부 등의 방법으로 긍정적인 관계를 유지하고자 하는 행동 의지가 높아질 수 있다[10]. 이와 같이 대학 교육의 서비스 품질과 학생 만족도간에는 긍정적인 영향관계가 있는 것으로 분석되고 있으므로 현대 치학에 바탕을 둔 과학적 연구와 함께 치과위생의 전반적인 면을 습득하여 국민의 구강건강증진을 위하여 전문성과 다양성을 갖춘 구강보건전문인 양성을 목표로 하는 치위생교육의 서비스 품질을 연구할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 치위생과 학생들을 대상으로 교육서비스 품질과 학생만족도간의 영향관계를 모색하여 치위생 학생 만족도를 높이는데 기초자료로 활용하고자 수행되었다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2016년 4월 1일부터 4월 30일까지 수도권에 소재하고 있는 S대학 치위생과 학생을 대상으로 연구자의 편이에 따라 무작위로 추출하여 자기기입식 설문 조사를 실시하였다. 연구에 대한 취지를 설명한 후에 연구목적에 이해하고 본 연구 참여에 동의한 학생을 선정하였으며, 표본 수는 G*Power 3.1.9 프로그램을 이용하여 효과크기 0.15(0.02), 검정력 0.95(0.90), 유의수준 0.05로 하였을 때, 최소 표본 수는 194명 이었고, 탈락율을 고려하여 280명을 연구대상으로 하였다. 설문조사 결과 응답이 미비하여 분석에 사용할 수 없는 9명을 제외한 271명의 자료를 최종 분석 대상으로 하였다.

2. 연구방법

본 연구에 사용한 설문지는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지 내용은 일반적 특성 6문항, 교육서비스 품질 27문항, 학생만족도 23문항으로 구성되었다. 교육서비스 품질을 측정하기 위한 도구는 Parasuraman 등[11]이 개발한 서비스 품질 측정척도를 백[7], 이[12]가 사용한 것을 본 연구목적에 적합한 내용의 문항으로 수정하여 사용하였다. 교육서비스 품질에 대한 문항 평가방법은 물리적 환경, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성 5개 하위영역으로 구성하여 리커트(Likert)의 5점 등간척도로 이루어졌으며 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정하였다.

학생만족도를 측정하기 위한 도구는 한[13], 황[14]이 사용한 것을 본 연구목적에 적합한 내용의 문항으로 수정하여 사용하였다. 학생만족도에 대한 문항 평가방법은 수업·교수, 행정·시설, 학내 활동·접근성 3개 하위영역으로 구성하여 리커트(Likert)의 5점 등간척도로 이루어졌으며 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 교육서비스 품질, 학생 만족도가 각각 높은 것으로 평가하였다. 신뢰성을 측정하기 위하여 Cronbach's alpha test를 실시한 결과 교육서비스 품질 0.956, 학생 만족도 0.951로 나타났다.

3. 자료분석 방법

수집된 모든 자료는 SPSS 19.0 통계프로그램을 이용하여 연구대상자의 일반적 특성, 교육서비스 품질, 학생 만족도의 전반적 경향은 빈도, 백분율, 평균을 분석하였으며 일반적 특성에 따른 교육서비스 품질, 학생 만족도 각각의 차이분석은 독립표본 평균검정과 일원배치분산분석, Scheffé

사후검정을 실시하였고, 각 변수간의 상관성 분석, 교육서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 회귀분석을 하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 성별 분포는 남자 5.2%, 여자 94.8%, 학년별로는 1학년 34.3%, 2학년 33.6%, 3학년 32.1%, 종교는 ‘있다’ 28.4%, ‘없다’ 71.6% 이었다. 치위생과 지원동기는 ‘취업’ 69.7%, ‘성직’ 15.5%, ‘추천’ 1.8% 순으로 ‘취업’이 가장 높은 분포를 보였고, 경제적 수준은 ‘좋은편’ 26.2%, ‘보통’ 64.6%, ‘나쁜편’ 9.2%, 등록금납부 방식으로는 부모님 지원 70.8%, 아르바이트 16.6%, 장학금 44.6%, 학자금대출 19.2%였다<Table 1>.

2. 연구대상자의 교육서비스 품질 수준

본 연구대상자의 교육서비스 품질 전체평균은 3.1점으로 조사되었고, 하부영역 요인으로 신뢰성이 3.2로 가장 높게 나타났으며, 반응성 3.1, 물리적 환경 3.1, 확신성 3.0, 공감성 2.9 순이었다. 문항별 분포를 살펴보면 ‘교수 및 강사들은 치위생학 교육과 관련하여 충분한 지식을 갖추고 있다’가 3.5로 가장 높은 점수를 보였고, 그 다음으로 ‘전공에 맞는 교육(이론 및 실습, 현장실습)이 정확하게 제공되고 있다’ 3.4, ‘최신의 교육장비(강의실 빔프로젝트, 컴퓨터, 실습장비 등)를 갖추고 있다’ 3.3, ‘교육 담당자(교수, 강사, 행

정요원, 조교 등)들은 바쁠 때에도 학생들의 요구에 신속하게 응답해 준다’ 3.2 순이었으며, 반면에 ‘공강 시간에 활용할 수 있는 시설이 잘 갖추어져 있다’ 2.4로 가장 낮은 점수를 나타내었다<Table 2, 2-1>.

3. 연구대상자의 만족도

연구대상자의 만족도를 살펴보면 수업·교수에 대한 만족도는 3.29, 행정·시설 3.06, 학내활동·접근성 3.0 순으로 나타났고, 전반적인 만족도는 평균 3.1으로 조사되었다. 연구대상자의 만족도 전체평균은 3.1점으로 조사되었고, 하부영역 요인으로 수업·교수 3.2, 행정·시설 3.06, 학내활동·접근성 3.0 순이었다. 문항별 분포를 살펴보면, ‘전공 수업중 실습수업에 만족한다’, ‘교수의 강의준비와 태도에 만족한다’, ‘교수의 강의 내용에 만족한다’가 각각 3.4로 가장 높은 점수를 보였고, 그 다음으로 ‘강의실(실습실 포함)의 기기 및 시설에 만족한다’ 3.2, ‘교직원(행정실, 학과 사무실 등)의 신속한 서비스에 만족한다’ 3.2 순이었으며, ‘교양과목 등의 적절성에 만족한다’ 2.8, ‘교내식당, 매점, 편의 시설에 만족한다’ 2.6으로 낮은 점수를 나타내었다<Table 3, 3-1>.

4. 일반적 특성에 따른 교육서비스 품질수준

연구대상자의 일반적 특성에 따른 교육서비스 품질을 분석한 결과, 성별에서는 여자보다는 남자가, 종교가 있는 집단에서 전반적으로 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 보이지 않았고 학과지원동기, 경제수준에 따른 교육서비스 품질은 집단간에 비슷한 양상을 나타내었다. 학년에는 1학년

Table 1. General characteristics of the subjects

Characteristics	Division	N(%)
Gender	Male	14(5.2)
	Female	257(94.8)
Grade	1	93(34.3)
	2	91(33.6)
	3	87(32.1)
Religion	Yes	77(28.4)
	No	194(71.6)
Choice reason of dental hygiene	School record	42(15.5)
	Occupation	189(69.7)
	Recommendation	40(1.8)
Economic level	High	71(26.2)
	Average	175(64.6)
	Low	25(9.2)
Pay for tuition	Support by parents	192(70.8)
	Part-time work	45(16.6)
	Scholarship	121(44.6)
	Loan	52(19.2)

*Pay for tuition: plural response

Table 2. Distribution of education service quality level (N=271)

Characteristics	Division	Mean±SD
Education service quality		3.1±0.5
Physical environment		3.1±0.6
	Furnished with new equipment including beam projector classrooms, computers, lab equipment	3.3±0.8
	Compared to other departments lab is more excellent laboratory facilities of our major departments.	2.9±0.8
	Convenient facilities including classrooms and department office room	3.1±0.8
	Combination of facilities and curriculum	3.3±0.7
	Sufficient educators	3.4±0.7
	The facilities are accessible at any time.	2.4±1.0
Reliability		3.2±0.6
	The future of the students seems to be promising.	3.2±0.8
	The department of dental hygiene is enough to trust.	3.1±0.8
	Major education is well provided.	3.4±0.7
	Instructional materials are well provided.	3.2±0.8
	Education contents and job searching will be helpful to the students.	3.1±0.9

Table 2-1. Distribution of education service quality level (N=271)

Characteristics	Division	Mean±SD
Responsiveness		3.1±0.7
	The education service system are easy to contact for course registration.	2.9±0.9
	Professors are the best consultant and counsellor for the students.	3.3±0.8
	Training staff(professors, lecturers, administrative personnel, assistants, etc)will give a rapid feedback to the needs of students, at any time.	3.2±0.8
	Training staff tried to help the difficulties of the students.	3.3±0.8
	The complaints and questions are quickly received and responded.	2.9±0.8
Certainty		3.0±0.7
	Professors and lecturers are ready to give sufficient knowledge of dental hygiene education.	3.5±0.8
	The students feel satisfaction with dental hygiene lecture.	3.3±0.8
	Training staff (professors, lecturers, administrative personnel, assistants, etc.) are polite and courteous to the students.	3.4±0.8
	Training staff (professors, lecturers, administrative personnel, assistants, etc.) try to help students interested in the class.	3.4±0.8
	Professors try to trust the students and make them professionals.	3.4±0.7
Empathy		2.9±0.7
	Professors try to pay attention to the students.	3.0±0.8
	The students' opinion was reflected on educational activities and events.	3.0±0.9
	Academic calendar, course registration, and curriculum outline are provided to the students.	3.1±0.8
	The academic needs of students are fully understood.	2.9±0.8
	The customized education for the students is developed by each level.	2.9±0.8
	The educational programs are developed for skills and aptitude of the students.	2.8±0.8

3.4, 2학년 3.1, 3학년 2.9로 학년이 낮을수록 교육서비스 품질이 높아지는 경향이 있었고, 사후검정으로 Scheffe 검증결과 1학년이 2, 3학년보다 높게 나타나 통계학적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.001). 교육서비스 품질의 하위영역 요인별 분포를 살펴보면, 물리적 환경에서는 1학년 3.3, 2학년 3.1, 3학년 2.8로 조사되었고, 신뢰성은 1학년 3.4, 2학년 3.2, 3학년

3.0으로 나타났다. 반응성은 1학년 3.5, 2학년 3.1, 3학년 2.9로 나타났고 Scheffe 검증결과 물리적 환경, 신뢰성, 반응성은 각각 1학년이 2, 3학년보다 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.001)<Table 4>.

Table 3. Satisfaction level of students (N=271)

Characteristics	Division	Mean±SD
Satisfaction level of students		3.1±0.6
Class · Professors		3.2±0.6
	Satisfied with the learning objectives of the major classes	3.3±0.8
	The satisfaction with the laboratory classes	3.4±0.8
	Satisfied with the liberal arts classes	2.8±1.0
	Satisfied with the grading system and fairness	3.1±0.8
	Satisfied with the class size	3.2±0.8
	Satisfied with the attitude and teaching contents of professors	3.4±0.7
	Satisfied with the attention for the students	3.3±0.8
	Satisfied with the faculty	3.3±0.8
	Counselling with the professor about carrer guidance	3.2±0.8

Table 3-1. Satisfaction level of students (N=271)

Characteristics	Division	Mean±SD
Administration Facilities		3.0±0.6
	Satisfied with the facilities and equipment of classrooms (including laboratories)	3.2±0.8
	Satisfied with the library or the gym	3.0±0.9
	Satisfied with cafeteria, canteen, and amenities	2.6±1.0
	Satisfied with resting area	2.8±1.0
	Satisfied with the administration service	3.2±0.8
	Satisfied with the service attitude of administration staff	3.2±0.8
	Satisfied with enrollment and certificate issue	3.2±0.8
	Satisfied with counselling, chapel, and seminar participation	2.9±1.0
	Satisfied with scholarships study abroad, overseas service, and non-smoking area	3.0±0.9
School activities · Accessibility		3.0±0.7
	Satisfied with university event including dental hygienist ceremony and conferences	2.9±1.0
	Satisfied with the university life activities	3.10±0.8
	Satisfied with the geographical location of university	2.9±1.0
	Satisfied with transportation convenience	3.1±1.0

5. 일반적 특성에 따른 학생만족도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 만족도를 분석한 결과, 성별에서는 여자보다는 남자가, 1학년에서, 종교가 있는 집단에서, 주변의 권유로 입학한 집단에서, 경제적 수준이 좋은 집단에서 만족도가 전반적으로 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 보이지 않았다<Table 5>.

6. 교육서비스 품질과 학생만족도와의 상관관계

본 연구대상자의 교육서비스 품질과 만족도와의 상관관계를 보았더니, 만족도(r=0.821), 수업·교수(r=0.809), 행정·시설(r=0.738), 학내활동·접근성(r=0.677)과는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 교육서비스 품질 하부영역 요인과 만족도와는 물리적 환경(r=0.707), 신뢰성(r=0.687), 반응성(r=0.672), 확산성(r=0.910), 공감성(r=0.740)과 유의한 상관성이 있었다 (Table 6).

7. 교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향

교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향을 알아 보기 위하여 학생 만족도를 종속변수로 하여 회귀분석한 결과, 적합한 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며(p<0.001), 모형 설명력은 87.8%로 나타났다. 선정된 독립변수들 중에서 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 물리적 환경(p<0.001), 반응성(p<0.01), 확산성(p<0.001), 공감성(p<0.01)이었다. 즉, 물리적 환경, 반응성, 확산성, 공감성이 높을수록 학생 만족도가 증가하였다<Table 7>.

총괄 및 고안

최근 글로벌 경제위기로 비롯된 사회적 불안정은 높은 실업률과 함께 대학사회까지 파급되어 '공급자 중심'에서 '수요자 중심'으로의 교육서비스 운영을 요구받고 있다. 이러한

Table 4. Education service quality according to general characteristics

Unit: Mean±SD

Characteristics	Division	Education service quality	Physical environment	Reliability	Responsiveness	Certainty	Empathy
Gender	Male	3.4±0.5	3.3±0.5	3.4±0.5	3.4±0.7	3.3±0.7	3.3±0.7
	Female	3.1±0.5	3.0±0.6	3.2±0.6	3.1±0.6	3.0±0.7	2.9±0.7
Grade	1	3.4±0.5 ^{ab}	3.3±0.6 ^{ac}	3.4±0.6 ^{ac}	3.5±0.6 ^{ab}	3.2±0.8	3.1±0.7
	2	3.1±0.6	3.1±0.6	3.2±0.6	3.1±0.7	3.0±0.7	2.9±0.7
	3	2.9±0.4 ^{ac}	2.8±0.5	3.0±0.4 ^{ac}	2.9±0.5 ^{ac}	2.9±0.7	2.9±0.6
		F=13.403 p<0.001	F=16.306 p<0.001	F=8.117 p<0.001	F=19.167 p<0.001		
Religion	Yes	3.3±0.6	3.2±0.7	3.3±0.7	3.2±0.7	3.2±0.8	3.1±0.8
	No	3.1±0.5	3.0±0.6	3.1±0.5	3.1±0.6	3.0±0.7	2.9±0.6
Choice reason of dental hygiene	School record	3.1±0.5	3.0±0.5	3.1±0.6	3.0±0.7	3.0±0.8	2.9±0.6
	Occupation	3.1±0.5	3.0±0.6	3.2±0.5	3.1±0.6	3.0±0.7	2.9±0.7
	Recommendation	3.3±0.6	3.2±0.7	3.4±0.7	3.3±0.7	3.2±0.8	3.2±0.8
Economic level	High	3.2±0.6	3.1±0.7	3.2±0.7	3.2±0.7	3.0±0.8	3.0±0.8
	Average	3.1±0.5	3.0±0.3	3.2±0.5	3.1±0.6	3.0±0.7	2.9±0.6
	Low	3.2±0.6	3.2±0.4	3.3±0.5	3.3±0.7	3.0±0.8	2.9±0.8

* p-value by t-test or one-way ANOVA

^{a,b,c}The same characters are not significant by Scheffé test at $\alpha=0.05$

Table 5. The satisfaction of student according to general characteristics

Unit: Mean±SD

Characteristics	Division	Satisfaction of students	Class • Professors	Administration Facilities	School activities • Accessibility
Gender	Male	3.3±0.5	3.5±0.6	3.3±0.5	3.3±0.5
	Female	3.1±0.6	3.2±0.6	3.0±0.7	3.0±0.7
Grade	1	3.3±0.6	3.4±0.6	3.2±0.7	3.0±0.8
	2	3.1±0.6	3.2±0.6	3.0±0.6	3.0±0.7
	3	3.0±0.5	3.1±0.5	2.8±0.6	3.0±0.7
Religion	Yes	3.2±0.6	3.4±0.6	3.1±0.7	3.1±0.7
	No	3.1±0.6	3.2±0.6	3.0±0.6	3.0±0.7
Choice reason of dental hygiene	School record	3.0±0.6	3.1±0.6	2.9±0.7	2.9±0.7
	Occupation	3.1±0.6	3.2±0.6	3.0±0.7	3.0±0.7
	Recommendation	3.3±0.6	3.2±0.6	3.2±0.7	3.2±0.7
Economic level	High	3.2±0.6	3.3±0.6	3.1±0.7	3.0±0.8
	Average	3.1±0.5	3.2±0.5	3.0±0.6	3.0±0.7
	Low	3.1±0.6	3.2±0.7	3.0±0.7	2.9±0.8

Table 6. Correlation coefficients between variables

Variables	Service quality of education	Physical environment	Reliability	Responsiveness	Certainty	Empathy
Satisfaction of students	0.821*	0.707*	0.687*	0.672*	0.910*	0.740*
Class · Professors	0.809*	0.671*	0.663*	0.690*	0.787*	0.702*
Administration · Facilities	0.738*	0.692*	0.612*	0.584*	0.881*	0.650*
School activities · Accessibility	0.677*	0.518*	0.603*	0.538*	0.844*	0.695*

*p<0.01 by Pearson correlation

Table 7. Regression analysis for satisfaction of students

Variables	B	SE	β	t	p-value*
Grade	-0.002	0.018	-0.003	-0.110	0.913
Physical environment	0.152	0.034	0.159	4.481	<0.001
Reliability	-0.017	0.038	-0.017	-0.453	0.651
Responsiveness	0.099	0.031	0.110	3.145	0.002
Certainty	0.555	0.026	0.689	21.616	<0.001
Empathy	0.088	0.031	0.102	2.853	0.005
R ² = 0.878		Adjusted R ² = 0.875		F= 315.314	P<0.001

*by multiple regression analysis at $\alpha=0.05$

요구를 충족시키면서 치열한 경쟁적 상황을 극복하기 위해 대학은 새로운 개념으로서의 소비자중심의 마케팅 개념을 적극적으로 도입하고 활용해야 한다[8]. 이에 본 연구에서는 교육서비스의 주요 고객인 전문대학 치위생과 학생들의 만족요인과 관련변인으로 교육서비스 품질을 제시하여 이들 간의 관계를 파악하였다.

교육서비스 품질은 교육 서비스 공급자가 수요자에게 교육적 목적의 달성을 위해 교수가 제공하는 교육과 교직원들이 제공하는 행정과 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 학생들에게 물질적·정신적 만족을 실현시켜주는 정도이며 그 중요도가 높다고 예측해 볼 수 있다. 연구대상자의 교육서비스 품질에 관한 견해를 살펴본 결과, 교육서비스 품질 5점 만점 중 전체평균 3.1점 이었고, 하부영역 요인으로 신뢰성은 3.2로 전체평균보다 높게 나타났으나 물리적 환경, 확산성, 공감성은 평균보다 낮아서 조사대상이 유사한 선행연구와 비교하였을 때, 패션모델, 관광경영학과 학생을 대상으로 연구한 김[2], 최[15]의 연구성적 보다는 다소 낮은 결과를 보였는데 이는 조사 대상자의 지역, 학년, 학과, 연구도구 구성이 동일하지 않아 비교기준을 정하기가 어렵기 때문이라 생각된다. 또한 이러한 결과는 약속한 서비스를 정확하게 제공하는 교육과 행정에 대한 신뢰성, 교수의 강의 능력, 학생들의 요구에 대한 신속한 대응자세가 중요하게 인식되고 있음을 짐작할 수 있다. 특히 전공관련 실습실을 비롯하여 교내 다양한 시설, 조경 등 물리적 환경요인에 대한 서비스를 받기 위해서는 공간의 이용이 절대적으로 필요할 것이며 쾌적하고 아름다운 환경은 서비스 품질을 높

이는데 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다. 일반적 특성에 따른 교육서비스 품질의 차이를 분석한 결과, 학년이 낮을수록 전체 교육서비스 품질과 하부영역요인인 물리적 환경, 신뢰성, 반응성이 높게 나타나 통계학적으로 유의한 차이를 보였는데 이는 저학년 일수록 상호작용품질의 영향력이 큰 것으로 나타나 재학생 만족에 관심을 두면서, 학년에 따른 차별된 서비스 품질이 요구된다고 보고한 강과 박[10]의 연구결과를 지지해 주고 있으며 무한경쟁 시대에 직면하면서 교육서비스 개선을 위한 노력이 지속적으로 실천되고 있음을 시사해 주고 있다.

고객만족은 고객이 상품 구매 또는 서비스를 통해 얻고자 했던 것이 기대이상으로 충족 되어져서 그 상품 및 서비스에 대해 호의적이고 긍정적인 평가를 내리는 상태이며, 그것의 결과로 해당상품 또는 서비스에 대한 충성도가 증대되고 재구매 의사가 높아지는 것을 의미한다. 이 등[16]은 고객만족을 상품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 구매 전 상황이나 구매 후 상품, 서비스 자체의 성과에 대한 고객 개인의 성격 및 인구통계적 특성에 따라 느끼는 포괄적 감정으로서 구매 전 상품에 대한 구매 후의 상품성과에 대한 고객의 평가로 정의하였다. 동일한 맥락에서 학생을 학교의 고객으로 인식하는 관점에서 볼 때, 학생만족은 학생들이 학교에 대해 가지는 기대 또는 신념과 학교로부터 실질적으로 제공받은 서비스 및 혜택과의 비교를 통해서 느끼게 되는 감정적인 반응이다[7]. 연구대상자의 학생만족도에 관한 견해를 살펴본 결과, 학생만족도 5점 중 종합만족도 평균은 3.16점이었고, 하부영역 요인으로는 수업·교수

에 대한 만족도가 가장 높았고, 행정·시설, 학내활동·접근성 요인에서는 낮은 것으로 조사되었는데 이는 황 등[17]과 조와 김[18]의 연구에서 교육만족도가 높을수록 수업몰입과 수업참여가 높고 본인이 학과를 선택한 학생이 강의만족, 교수만족이 높았다는 연구보고와 일맥상통 하였다.

일반적 특성과의 비교에서는 저학년 집단에서, 경제적 형편이 좋은 집단에서 만족도가 다소 높게 나타나서 가정의 경제적 수준이 높을수록 대학생활적응 만족도가 높다고 한 박과 유[19]와 신[20]의 연구와 비슷한 경향을 보였다. 이와 같이 학교 수요자인 학생은 논리적이고 합리적인 행정과 양질의 교육서비스를 요구하기 때문에 이러한 필요를 충족시킬 수 있는 소비자 중심의 학교운영 프로그램을 적극적으로 도입해야 하며 무엇보다도 학생 개개인을 개별적으로 이해하고자 하는 노력과 관심이 선행되어야 할 것으로 생각된다. 서비스 품질과 고객만족 사이의 인과관계는 연구자들마다 견해를 달리해 일치된 이론을 정립하기 어렵다. 그러나 박 등[8]은 교육서비스 품질이 학생만족의 선행 변수로서 그 유의성 정도가 매우 크다고 주장하였으며, 이[11]도 수도권 4년제 대학 일부 학생을 대상으로 한 연구에서 서비스 품질이 학생만족에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다. 본 연구대상자의 교육서비스 품질과 학생만족도와의 관련성을 평가한 결과, 통계적으로 매우 유의하였는데 이는 이전의 여러 연구결과와 유사하였다[2,8,10,21]. 이러한 점은 최근 대학이 입학자원의 감소로 인한 수요와 공급의 불균형 상태가 심화됨으로 인해 교육서비스의 소비자인 학생을 우선으로 하고 있고, 강의평가를 비롯하여 복지, 행정서비스, 교육시설, 교육결과 등 학교생활 전반에 걸친 학생 만족도 조사를 시행하여 교육서비스 품질을 개선하기 위한 자료로 활용하고 있음을 뒷받침해준다. 교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 학생 만족도를 종속변수로 하여 회귀분석한 결과, 물리적 환경, 반응성, 확실성, 공감성이 통계적으로 유의한 변수로 작용하여 물리적 환경, 반응성, 확실성, 공감성이 높을수록 학생 만족도가 증가하는 경향을 보였다. 따라서 학과 특성화, 차별화에 따른 질적 수준을 높임과 동시에 진로적성 검사, 개별상담 서비스, 취업 관련 교육을 비롯하여 수요자의 필요도를 충족시킬 수 있는 방안이 다각도로 모색되어야 할 것이다.

본 연구의 제한점으로 고려할 수 있는 것은 전문대학생만을 대상으로 한 연구라는 한계가 있으며 연구대상자의 교육서비스 품질, 학생만족도에 대한 연구도구 차이로 인한 정확성 결여, 학생만족도에 영향을 미칠 수 있는 다요인적 변수들을 통제하지 못한 점, 단면연구인 점 등으로 인해 학생만족도 관련요인에 대하여 명확한 결론을 얻기는 어려웠으므로 본 연구를 바탕으로 향후 연구에서는 조사 대상과 예측 변수의 다양화를 통해 학생만족도와 교육서비스의 품질을 높일 수 있는 모형 연구가 필요할 것으로 생각된다.

결론

본 연구는 치위생과의 교육서비스 품질과 학생만족도와 의 관련성을 분석하여 대처방안을 모색하는데 목적을 두고 있다. 2016년 4월 1일부터 4월 30일까지 수도권에 소재하고 있는 S대학 치위생과 재학생 271명을 분석대상으로 하였다. 설문지를 이용하여 일반적 특성, 교육서비스 품질, 학생만족도에 관한 자료를 수집하였고, 수집된 모든 자료는 SPSS 19.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 연구대상자의 교육서비스 품질 수준은 3.1 이었고, 학년이 낮을수록 교육서비스 품질이 높아 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$).
2. 수업·교수 만족도가 3.2로 가장 높게 나타났다.
3. 교육서비스 품질과 학생만족도와의 유의한 상관성이 있었다.
4. 회귀분석 결과, 학생만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 물리적 환경, 반응성, 확실성, 공감성이 통계적으로 유의한 변수로 작용하여 물리적 환경이 좋을수록, 반응성, 확실성, 공감성이 높을수록 학생 만족도가 높게 나타나는 경향을 보였다. 결론적으로 교육서비스 품질이 학생만족도에 긍정적 의미를 지닐 수 있기 위해서는 학과 특성화, 차별화에 따른 질적 수준을 높임과 동시에 수요자의 필요도를 충족시킬 수 있는 다양한 전략을 수립할 필요성이 요구된다.

Acknowledgements

본 연구는 2016년도 삼육보건대학교 학술연구비 지원으로 이루어졌음.

References

1. Shim WG, Choi HG. A study on the structural relationships between internal marketing and organizational performance in university. *Social Science Studies* 2014; 38(2): 93-124.
2. Kim JH. The effects of college educational service on student's employability. *The Journal of Vocational Education Research* 2011; 30(1): 203-23.
3. Lee KC. A study on the effect of evaluative criteria in college education service on service quality, student satisfaction and behavioral intention. [Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Sangmyung, 2006.
4. Choi MC. A study on the customer satisfaction of the tourism

- education service quality and relationship. [Master's thesis]. Pusan: Univ. of Dong-A, 2003.
5. Choi KH. An effects of evaluation on the satisfaction and behavioral intention in tourism education. *J Consumption Culture* 2005; 8(1): 135-52.
 6. KIM SH. The impact of service quality in college on students' satisfaction and loyalty. *The Civilization journal* 2015; 16(2): 5-29.
 7. Park KH. The influence of perceived educational service quality on students satisfaction and relationship marketing of students majoring in dance. *J Physical Edu* 2009; 48(6): 463-73.
 8. Park JS, Shin SE, Kim JH. The effects of university education service quality factors on the students' satisfaction, intention of continuing studies, and word-of-mouth. *J Asia Marketing* 2002; 4(4): 51-74.
 9. Hwang BJ, Kim JY. A study on measurement of the education service quality in university and improvement of the customer satisfaction. *J Business Edu* 2002; 27: 1-26.
 10. Kang MS, Park SK. Assessing the effects of service quality on student satisfaction, trust, commitment and loyalty; the case of university education. *J Korean Academy of customer satisfaction management* 2011; 13(1): 129-49.
 11. Lee PJ. A study on measurement and improvement for the service of education and administration in the university. [Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Kyonggi, 2007.
 12. Han ES. An analysis of local college education's academic satisfaction. *J Edu Admin* 2003; 21(3): 379-99.
 13. Hwang, CS. A study of satisfaction levels of adult learners under the credit bank system in lifelong education institutes at universities & colleges. [Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Sejong, 2004.
 14. Yu JG. A study of educational service quality in university. *J Korea Service Management Society* 2013; 14(3): 79-104.
 15. Choi KH. The structural relationship of service evaluation in tourism education of universities. *J Tourism Sciences* 2008; 32(2): 13-37.
 16. Lee KC, Lee MS. Study of cause and effect model among variables related to service quality for enhancing productivity of university education. *Productivity Review* 2007; 21(2): 1-35.
 17. Hwang MY, Jang GW, Won BY. Relationship between educational satisfaction and learning participation in dental hygiene students. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015; 15(6): 1091-7. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.06.1091>.
 18. Cho MS, Kim CS. The relationship between the satisfaction levels of education and practice in the dental hygiene students. *J Korean Soc Dent Hyg* 2014; 14(5): 649-58. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2014.14.05.649>.
 19. Park CH, Yoo YS. The effects of educational service quality on student satisfaction and career exploration behavior – focused on secretarial departments in junior college. *J Business Management* 2006; 24(2): 33-60.
 20. Shin SH. effect of part-time employment experience on adaptation to university life in dental hygiene students. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015; 15(6): 1033-41. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.06.1033>.
 21. Kim BD. The effects of medical service quality on customer behaviors. *J Social Science* 2010; 15: 3-34.