



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2018년 8월

교육학(상업·정보) 석사학위논문

# 공교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향

- 광주·전남 지역 중·고등학교를 중심으로 -

조선대학교 교육대학원

상업·정보교육전공

나 윤 경

# 공교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향

- 광주·전남 지역 중·고등학교를 중심으로 -

The Influence of Public Educational Service Quality  
on the Student Satisfaction

2018년 8월

조선대학교 교육대학원

교육학과 상업·정보교육전공

나 윤 경

# 공교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향

지도교수 황 윤 용

이 논문을 교육학석사(상업·정보교육)학위 청구논문으로  
제출함.

2018년 4월

조선대학교 교육대학원

상업·정보교육전공

나 윤 경

나윤경의 교육학 석사학위 논문을  
인준함.

심사위원장 조선대학교 교수 김종호 (인)

심사위원 조선대학교 교수 황윤용 (인)

심사위원 조선대학교 교수 강성호 (인)

2018년 6월

조선대학교 교육대학원

## 목 차

### 제 1 장 서론

제 1 절 연구 목적과 배경	1
제 2 절 연구 방법과 구성	2

### 제 2 장 이론적 배경

제 1 절 서비스의 정의 및 특징	4
1. 서비스의 개념 및 특성	4
2. 서비스의 특성	6
3. 공교육 서비스의 정의 및 특징	8
4. 공교육 서비스 품질의 개념 및 특징	10
제 2 절 학생 만족도의 개념 및 특징	17
1. 고객 만족도의 개념 및 특징	17
2. 학생 만족도의 개념 및 특징	18

### 제 3 장 연구 모형 및 연구 방법

제 1 절 연구 모형	19
제 2 절 연구 가설 설정	20
1. 공교육 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질의 관계	20
2. 공교육 서비스 품질 요인과 학생 만족도의 관계	21
3. 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도의 관계	22

제 3 절 연구 방법	23
1. 변수의 조작적 정의 및 측정	23
가. 공교육 서비스 품질에 관한 요인 변수	25
나. 전반적인 서비스 품질에 관한 요인	25
다. 학생 만족도에 관한 요인	25
2. 조사 대상 및 자료 수집 방법	25
3. 설문지 구성	25
4. 자료 분석 방법	26
제 4 장 실증 분석	
제 1 절 자료의 분석	27
1. 응답자의 인구 통계적 특성	27
2. 측정 도구에 대한 요인 분석	28
3. 측정 도구의 신뢰도 분석	30
제 2 절 연구 가설의 검증	32
1. 공교육 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질의 영향관계	32
2. 공교육 서비스 품질 요인과 학생 만족도의 관계	33
3. 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도와의 관계	34
제 5 장 결론	
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	36
제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구방향	38
1. 영문초록	40
2. 참고문헌	42
3. 설문지	44

## 국문 초록

### 공교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향

- 광주·전남 지역의 중·고등학교를 중심으로 -

나 윤 경

지도교수 : 황 윤 용

조선대학교 교육대학원

상업·정보교육 전공

기존의 공교육은 국가를 중심으로 정부 정책 기조를 담은 국가 교육과정을 마련하고, 이를 기반으로 소수의 전문가들에 의해 준비된 교육서비스를 일괄적으로 학습자에게 제공하는 형태의 이른바 공급자 중심 교육관을 꽤 오랜 시간 고수해왔다. 그러나 사회의 변화와 공교육을 대체할 다양한 학교 밖 교육의 등장으로 자연스럽게 기존 교육이 가지고 있던 문제점이 본격적으로 대두되며, 교육에 변화가 요구되고 있다. 이러한 변화의 과정 속에 교육을 서비스의 영역에서 이해하고자 하는 시도들이 있어왔고, 전반적인 교육 서비스 개선에 대한 사회 구성원들의 요구가 점차 커지고 있다. 그러나 현재까지도 공교육의 본질적인 변화와 진정한 의미의 수요자 중심 교육 실현을 위해 선행되어야 할 교육에 대한 관점 변화가 여전히 미흡한 상황이다.

이에 공교육에 서비스의 개념을 적극적으로 도입하여 사회 구성원들이 공교육 서비스에 기대하는 서비스의 품질과 실제 지각된 공교육 서비스 수준의 격차를 줄임으로써 전반적인 공교육 서비스 품질을 개선하고자 하는 노력의 일환으로 본 연구를 진행하게 되었다.



본 연구는 공교육 서비스 품질에 관한 선행 연구들을 토대로 공교육 서비스 품질을 결정하는 요인을 확인하고, 각각의 요인들이 전반적인 공교육 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는 지 영향관계를 확인해보았다.

그 결과 교육 서비스 품질 요인으로 설정한 상호작용성과 교육과정, 2가지 요인은 전반적인 서비스 품질과 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한, 공교육 서비스 품질 요인으로 설정한 상호작용성, 교육과정의 2가지 요인은 학생 만족도에 정(+)의 영향을 미쳤다. 더불어 전반적인 서비스 품질은 학생 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 공교육 기관은 학생들의 만족도를 높이고, 공교육 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 상호작용성과 교육과정이라는 두 가지 공교육 서비스 품질 요인에 주목하여야 할 것이다. 즉, 교육 수요자들과의 상호작용을 토대로 참여자들의 요구가 반영된 질적으로 우수하고 체계적인 교육과정을 학생들의 필요에 적합한 형태로 제공할 수 있을 때 전반적인 공교육 서비스 품질을 높이고, 높은 수준의 학생 만족도를 이끌어 낼 수 있을 것이다.

## 제 1 장 서론

### 제1절 연구의 목적과 배경

본 연구는 다양한 가치와 지식이 범람하는 새로운 형태의 지식·정보화 사회로의 변화, 학생 수 급감으로부터 대두된 기존 공교육의 위기를 극복하고자 하는 노력에서 출발하였다. 기존의 공교육은 국가를 중심으로 정부 정책 기조를 담은 국가 교육과정을 마련하고, 이를 기반으로 소수의 전문가들에 의해 준비된 교육서비스를 일괄적으로 학습자에게 제공하는 형태의 이른바 공급자 중심 교육관을 꽤 오랜 시간 고수해왔다. 그러나 사회의 변화와 공교육을 대체할 다양한 학교 밖 교육의 등장으로 자연스럽게 기존 교육이 가지고 있던 문제점이 본격적으로 대두되며, 전반적인 교육 서비스 개선에 대한 사회 구성원들의 요구가 점차 커지고 있다. 이러한 흐름에 발맞춰 공교육은 점차 수요자 중심 교육으로 교육적 패러다임의 변화를 시도하고 있다.

그러나 현재까지도 공교육의 본질적인 변화와 진정한 의미의 수요자 중심 교육 실현을 위해 선행되어야 할 교육에 대한 관점 변화가 여전히 미흡한 상황이다. 즉, 공교육에 서비스의 개념을 도입하는 것에 대한 인식 부족과 수요자의 요구를 민감하게 파악하고, 이를 반영하고자 하는 적극적인 노력의 부족으로 공교육에 대한 불신이 여전히 커져가고 있는 상황인 것이다.

이에 공교육에 서비스의 개념을 적극적으로 도입하여 사회 구성원들이 공교육 서비스에 기대하는 서비스의 품질과 실제 지각된 공교육 서비스 수준의 격차를 줄임으로써 전반적인 공교육 서비스 품질을 개선하고자 하는 노력의 일환으로 본 연구를 진행하게 되었다.

따라서 본 연구는 공교육 서비스 품질에 관한 선행 연구들을 토대로 공교육 서비스 품질을 결정하는 요인을 확인하고, 각각의 요인들이 전반적인 공교육 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는 지 영향관계를 확인해보고자 한다. 더불어 공교육 서비스 품질 요인이 학생 만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 확인해 궁극적으로 진정한 의미의 수요자 중심 교육을 실현하고자 학생 만족도를 향상시키고, 전반적인 서비스 품질을 개선하기 위한 방향을 확인하고자 한다. 이를 토대로 궁극적으로 사회 구성원 다수의 기대를 충족시키는 공교육으로 나아갈 방안을 제안하고자 한다.

## 제2절 연구의 방법과 구성

공교육 서비스와 학생 만족도 사이의 영향관계를 확인하기 위해서는 우선 공교육 서비스와 공교육 서비스 품질 요인에 대한 명확한 개념이 정립되어야 한다. 더불어 학생의 만족도에 대한 이론적 배경을 확인하고, 학생 만족도와 공교육 서비스 품질 요인 사이의 영향관계를 확인하여 학생 만족도를 높일 수 있는 방안을 마련하여 궁극적으로 공교육 서비스 품질을 개선할 방안을 제시하고자 한다. 이를 확인하기 위한 구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

우선, 공교육의 범위 내에서 제공되는 모든 행위들을 서비스로 정의하고, 선행 연구를 중심으로 일반적인 서비스의 개념과 대비되는 공교육 서비스의 특성을 확인해 기술하고자 한다.

둘째, 선행 연구를 고찰하여 일반적인 서비스 품질 요인에 대한 기존 연구들의 개념을 체계화하고, 일반적인 서비스 품질 요인을 공교육에 직접 적용하는 것이 가능한지 검증 해보고자 한다.

셋째, 이와 같은 과정을 통해 공교육 서비스 품질을 이루는 요인들을 규명하고, 각각의 요인들이 전반적인 공교육 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고자 한다.

넷째, 공교육 서비스 품질을 이루는 요인들과 학생 만족도의 영향관계를 확인하여 학생 만족도와 영향관계가 높은 공교육 서비스가 무엇인지 분석하고자 한다.

마지막으로 전반적인 서비스 품질은 학생 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고, 공교육 서비스 품질을 개선을 위한 자료로 활용하고자 한다. 더불어 이 연구의 한계점을 제시해 추후 관련 분야의 연구방향에 대한 지침을 제시하고자 한다.

## 제2장 이론적 배경

### 제1절 서비스의 정의 및 특징

#### 1. 서비스의 정의

서비스(Services)라는 용어는 ‘노예의 상태(condition of a slave)’을 나타내는 라틴어 ‘sercitiium’과 ‘노예(slave)’를 나타내는 프랑스어 ‘servus’에서 유래되었다. 경제학사전에 제시된 서비스의 개념은 ‘물질적인 재화의 생산 및 노동 과정 외부에서 기능하는 노동을 광범위하게 포괄하는 개념으로서 용역’이라 정의된다. 이러한 표현에서 서비스는 대상화된 생산물을 기반으로 이루어지는 노동 활동과 달리 노동을 통해 생산된 재화 없이 수요자의 필요를 충족시켜 주고 이익을 얻는 행위를 의미한다. 따라서 이러한 경제 활동은 생산과 소비가 동시에 일어난다는 특징을 지닌다. 이와 같은 경제학사전의 기본적인 정의 외에도 서비스에 대한 개념은 다양하게 정의된다. 서비스를 바라보는 관점에 따라 혹은 선행연구가 진행된 시대의 사회상, 기준이 되는 입장, 혹은 제공되는 서비스가 어떤 업종과 관련 있는 지에 따라 선행연구자들에 의해 다양하게 정의된 서비스의 개념이 누적되어 있기 때문이다.

1960년대 서비스미국 마케팅학회(AMA)에서 서비스의 개념을 ‘판매를 목적으로 제공되거나 상품의 판매와 연계해 제공하는 제 활동, 편익, 만족’이라고 정의한 이래로 수많은 학자들이 서비스를 정의하고자 다양한 시도를 해왔다. 초기 서비스의 개념을 정립하려는 시도가 기존 제품의 판매와의 차이를 확인하고, 이를 기술하는 데 그쳤다면 이후 1970년대에

들어서는 ‘서비스’가 가지고 있는 특성을 분명히 밝히고자 하는 방향으로 나아갔다. 이후 1980~1990년대에서는 기존의 이론을 바탕으로 체계성을 확립하기에 이르렀다. 특히, 이유재(1999)는 서비스의 개념을 정의한 선행학자들의 연구를 기반으로 서비스에 대한 정의를 체계화하여 서비스를 아래와 같은 네 가지 개념으로 정리하였다.

첫째, 미국의 마케팅학회의 개념 정의 이후 K.J. Blois(1974)는 ‘서비스라는 것은 제품이 가진 형태를 물리적으로 변환시키지 않고 판매를 위해 제공하는 활동’으로 정의하였다. 이와 같이 서비스를 일종의 활동으로 판단하는 개념을 포괄적으로 활동론적 정의로 정리하였다.

둘째, 서비스가 갖는 속성을 중심으로 정의하는 개념들을 한 데 묶어 속성론적 정의로 정리하였다. Rathmell(1966)은 서비스라는 것은 ‘시장을 통해 판매되는 무형의 상품’이라고 정의하였다. 이는 유형의 재화를 중심으로 이루어지는 거래 방식과의 대조되는 서비스의 속성에 초점을 둔 정의 방식이다. 이는 서비스가 가진 무형성을 명확히 드러낸다는 점에서는 의의가 있으나 서비스의 특성을 포괄적으로 정의하지 못한다는 한계가 있다.

셋째, 서비스는 서비스 제공자가 서비스를 필요로 하는 이에게 필요한 이익을 제공하는 봉사적 개념으로 보는 정의가 있다. ‘인간의 인간에 대한 봉사’라는 래빗의 서비스에 대한 정의가 대표적이라 할 수 있다. 봉사란 ‘타인을 위해서 자신을 돌보기 보다는 타인을 우선으로 생각하여 힘을 바쳐 애쓴다’는 개념으로서 이와 같은 봉사론적 정의는 현대 서비스에서 지향하고자 하는 바와 일정한 거리가 있다.

마지막으로 ‘서비스란, 무형으로 사람들이 가진 욕구를 충족시키기 위해 인간, 설비와의 상호작용을 통해 제공되는 것’이라 정의한 이상환과 이재철(1998)의 정의와 같이 인간의 상호작용 과정에서 발생하는 일련의 활

동으로서의 서비스의 개념을 정의할 수 있다. 이와 관점에서 서비스에 대한 인간 상호 관계론적 정의를 확인할 수 있다.

본 연구에서는 서비스의 개념을 수요자가 자신의 이익과 만족을 위해 서비스 제공자와의 상호작용하며 자원을 이용하는 과정이라 정의한다.

## 2. 서비스의 특성

서비스의 정의에서 살펴본 바와 같이 서비스를 하나의 개념으로 정의하는 것은 매우 어려운 일이다. 이로 인해 서비스의 특성을 통해 서비스의 본질을 확인하는 일은 오랜 기간 많은 학자들에게 중요한 연구 과제가 되어왔다. 이 과정에서 서비스를 연구한 다수의 학자들이 공통적으로 제시한 서비스의 특성은 다음의 네 가지이다.

첫째, 서비스는 다른 제품과 달리 형태가 없다. 이와 같은 서비스의 특성을 무형성이라 한다. 서비스는 추상적인 개념으로 인간의 감각을 이용해 명확하게 확인하기 어려운 특성을 가진다. 즉, 서비스는 객관적인 실체로서 존재하지 않는 대상으로서 서비스에 대한 개인의 욕구와 만족도가 다르며, 대상에 대한 객관적인 평가가 어렵다. 따라서 서비스 제공자는 서비스를 제공 받는 대상의 욕구를 명확하게 파악하여 상호작용할 때 서비스 결과로서 높은 만족도를 이끌어 낼 수 있다. 또한 서비스를 제공 받는 입장에서도 서비스를 제공받기 위해 구전 등의 주관적인 요소에 의존할 수 밖에 없다는 한계가 존재하게 된다. 학교 현장에서 제공되는 교육 서비스 역시 객관적 실체로서의 교사와 학생, 교육 환경과 교육 내용 등은 존재하지만 이들의 상호작용을 통해 이루어지는 실질적인 교육 서비스는 분명한 형태로 존재하는 것은 아니다. 이러한 무형성으로 인해 동일한 교육 서비스를 제공자가 동일한 환경에서 동일한 교육 내용을 전달하

더라도 그 과정에서 일어나는 다양한 변수와 상호작용의 결과로 각기 다른 결과와 반응을 얻게 됨을 알 수 있다.

둘째, 생산과 판매, 소비가 명확하게 분리되는 일반적인 제품과 달리 서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어진다. 이와 같은 서비스의 특성을 비분리성이라 한다. 이와 같이 서비스의 비분리성으로 인해 서비스 생산자와 소비자는 서비스라는 행위가 이루어지는 과정을 통해 필연적으로 상호작용하게 된다. 이 과정에서 서비스 생산자의 행위에 소비자가 직·간접적으로 영향을 미치게 된다. 교육 서비스의 경우, 교육 서비스를 제공하는 교사와 교육 서비스를 제공 받는 학생은 직·간접적인 대면을 통해 교육 내용을 매개로 상호작용한다. 이 과정에서 교육 서비스의 생산과 소비는 동시적으로 이루어진다. 이 과정에서 교육 현장에서 일어나는 학생의 반응이나 즉각적인 피드백 등은 교육 서비스에 영향을 준다.

셋째, 이질성은 서비스가 제공되는 과정과 결과의 다양성을 의미한다. 즉, 서비스가 제공되는 과정에서 서비스의 품질에 영향을 미칠 수 있는 요인이 많아 동일한 서비스를 제공하는 것이 물리적으로 불가능하다. 동일한 교실에서 동일한 교사에게 동일한 교육 프로그램을 제공받는 학생들의 교육성이나 만족도가 다르게 나타나는 것은 이와 같은 서비스의 이질성 때문이라 할 수 있다. 이와 같은 서비스의 특성으로 인해 표준화된 서비스를 제공하여 동일한 결과를 도출한다는 것은 현실적으로 어려운 일이라 할 수 있다.

마지막으로 서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어지기 때문에 서비스가 제공되는 즉시 사라지게 된다. 이러한 서비스의 특성은 소멸성이라 한다. 이와 같은 소멸성으로 인해 서비스는 저장이 불가능하며, 한 번 생산된 서비스는 완전히 동일한 형태로 재판매하거나 제공된 이후 회수할 수 없다. 학생에게 제공되는 교육 서비스 역시 학생에게 제공되는 즉시 소멸해



완전히 동일한 형태로 다시금 제공할 수 없으며, 한 번 제공한 교육 서비스는 회수할 수 없다는 특징을 가진다.

### 3. 공교육 서비스의 정의 및 특징

공교육은 국가 또는 지방에 위치한 교육 당국에 의하여 설립 및 운영 관리되는 학교 교육을 의미하며, 보편적으로는 초·중등학교 교육을 뜻한다. 교육서비스는 비영리조직의 서비스 산업의 대표 격으로 공급자(교사)가 수요자(학생)에게 교육적인 목적을 달성하기 위해 유·무형의 서비스를 제공함으로써 다수의 학습자들에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동으로 정의할 수 있다. 따라서 공교육 서비스는 학교 교육을 통해 제공되는 학생들의 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주기 위한 일체의 활동을 의미한다.

교육 서비스는 여러 학자들에 의해 정의되어 왔다. Singlenmen(1978)의 정의에 따르면 교육서비스는 거시적 시각에서 사회적으로 의미 있는 다양한 기능을 수행하는 서비스이며, 개인적인 관점에서는 개개인의 생활의 질을 높이기 위해 제공되는 서비스로 분류하였다. 또한 Lovelock(1991)은 교육서비스를 비영리조직이 중심이 되는 조직과 소비자와의 관계 정도가 높은, 다시 말해 서비스 제공자의 영향력이 큰 서비스로 분류하였다.

공교육 서비스 역시 일반적인 서비스의 범주에 포함되기에 일반적인 서비스의 기본적인 특성인 ‘무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성’이 모두 드러난다. 공교육 서비스는 고정된 형태가 없어 객관적인 가치 평가가 어렵고, 교사의 공교육 서비스 생산 현장은 학생이 공교육 서비스를 소비하는 교실 내에서 동시에 일어난다. 또한 공교육 서비스가 제공되는 과정에 개입되는 요인은 매우 다양하여, 동일한 교사가 동일한 교실에서 같은 교육

내용으로 공교육 서비스를 제공하더라도 학생 개개인이 느끼는 서비스의 품질은 이질적이며, 이와 같은 공교육 서비스는 저장과 재생산이 불가능하다.

일반적인 서비스가 가진 특성과 달리 공교육 서비스는 몇 가지 특성을 가진다. 우선 공교육 서비스는 미성숙한 학생을 대상으로 한다. 따라서 서비스 소비자가 욕구와 필요가 때로는 비이성적이거나 일시적인 만족이나 욕구를 충족하는 수준으로 사회 구성원 다수의 요구나 필요와 다른 방향으로 제시되는 경우가 있다. 이 때 학생의 일시적인 요구와 공교육에 대한 사회 구성원의 요구 사이에 균형을 유지하여 제공할 서비스의 수준을 결정해야 한다. 또한 공교육 서비스는 사람의 정신에 작용하여 개인의 삶의 질을 높이는 기능을 한다는 점에서 다른 서비스와 대별된다. 또한 서비스의 결과로 이윤을 추구하는 다른 서비스와 달리 비영리적인 목적으로 제공되는 서비스라는 특징을 갖는다.

공교육 서비스만이 갖는 몇몇 특성에도 불구하고, 공교육 서비스 역시 일반적인 서비스가 가진 여러 특성을 포함하고 있어 공교육 분야에 있어서도 서비스 마케팅의 개념을 도입해야 할 필요성이 제기되어 왔다. 그러나 여전히 공교육을 교육 서비스의 관점에서 바라보는 시각이 부족하여 특히, 초·중등 교육에 있어서 서비스 마케팅의 개념을 도입하는 데 소극적으로 대응해왔던 것이 현실이다. 그 과정에서 국가가 교육을 주도하는 공급자 중심의 교육이 오랜 기간 실시되었고 표준화된 교육 서비스만을 제공하는 과정에서 자연스레 공교육 서비스의 수요자인 학생들의 욕구나 필요가 반영되지 못해 교육에 대한 사회 구성원들의 불만이 누적되어왔다.

상당한 시간 동안 누적된 교육에 대한 불만은 교육 수요자인 학생 수의 급감과 급변하는 사회의 흐름에 힘입어 더 강력한 목소리로 교육의 변화

를 추구하고 있다. 이러한 변화 요구에 발맞춰 공교육은 교육을 서비스로 인식하고, 교사를 서비스 제공자로 인식하고 서비스를 제공 받는 학생과 학부모의 욕구를 중심으로 교육과정을 마련하고, 그들의 요구사항을 반영한 교육 서비스를 운영함으로써 공교육 서비스의 품질을 높이고자 노력해야 할 것이다.

## 4. 공교육 서비스 품질의 개념 및 특징

### 가. 서비스 품질의 개념 및 특징

서비스 산업 시장의 확대에 의해 서비스에 대한 소비자들의 인식이 보다 분명해지고, 보다 높은 품질의 서비스를 제공받길 원하는 소비자의 욕구가 나날이 확대되어 가고 있다. 이에 서비스 산업에 서비스 품질의 개념이 도입되었다.

Lewis와 Boom(1983)에 따르면 ‘서비스 품질이란, 고객에게 제공된 서비스의 수준이 고객의 기대와 얼마나 일치되는가를 측정한 것으로 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있는 서비스를 제공하는 것’이다. 또한 PZB(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988)는 ‘서비스 품질은 특정 서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 고객의 전반적인 태도 또는 판단’으로 정의하고, ‘서비스 품질의 성격을 고객이 여러 서비스들 간의 상대적 우월성 또는 우수성을 비교함에 따라 평가’하였다. Cronin과 Taylor(1992)는 ‘지각된 서비스 품질은 서비스에 대한 고객의 장기적이며, 전체적인 평가를 의미하는 태도로 개념화되고 측정되어야 하며, 서비스 품질이 고객 만족의 선행 조건’이라고 정의했다.

## 나. 서비스 품질의 결정요인

유형성을 가진 일반적인 제품의 품질이 객관적인 척도에 의해 측정되는 것에 반해 서비스 품질의 경우 다소 주관적인 요인에 의해 측정될 수밖에 없다는 한계를 지닌다. PZB는 포커스그룹과의 인터뷰(focus group interview)에서 서비스 품질을 평가하는 10가지 기준을 제시했다.

먼저, 유형성(tangibles)은 물리적인 형태를 지닌 시설물이나 장비 등으로 고객이 서비스를 평가하는 외형적인 단서로 활동 된다. 신뢰성(reliability)은 약속된 서비스가 수행되는 정도에 따라 평가되는 요인으로 서비스 제공자가 기존에 약속한 서비스를 실제로 얼마나 정확하게 수행하느냐에 따라 결정된다. 응답성(responsiveness)은 수요자의 필요에 얼마나 신속하게 서비스를 제공하느냐에 따라 평가된다. 수요자의 요구나 문의에 즉시 응답하며, 서비스를 적시에 제공하느냐에 따라 결정되는 요인이다. 능력(competence)은 수요자의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공할 능력이 있는 지에 따라 평가되는 요인이다. 예절(courtesy)이란, 서비스 제공과정에서 서비스 공급자가 보이는 예절을 의미하는 것으로 고객에게 보이는 친절과 정중한 태도, 배려를 통해 평가되는 요인이다. 신용도(credibility)는 서비스 제공자가 서비스 제공 과정에서 보이는 진실성과 정직성을 통해 평가되는 요인으로 기업명을 통해 무의식 중에 제공되는 기업의 이미지나 평판 등이 이에 해당된다. 안전성(security)은 소비자가 인지하는 외부의 위협으로부터의 안전하게 보호받는 것에 대한 기대를 나타내는 것으로 서비스를 제공 받는 과정에서 보장 받는 물리적 안전, 비밀 보장 등을 통해 평가되는 요인이다. 접근가능성(access)이란, 서비스를 필요로 하는 수요자가 서비스를 제공 받기 위해 얼마나 쉽게 접근할 수 있는 지에 따라 평가된다. 수요자가 필요로 하는 시·공간에서 서비

스가 제공될 때 높은 평가를 받을 수 있는 요인이다. 커뮤니케이션 (communication)의 경우, 서비스의 생산과 소비가 일어나는 과정에서의 의사소통이 얼마나 적절하게 일어나느냐에 따라 평가 되는 요인이다. 서비스 제공자가 수요자의 얘기를 얼마나 귀담아 듣는 지, 서비스 제공 과정에서 수요자에게 필요한 정보를 제공하는 과정에서 적절한 언어를 사용해 의사소통하는 과정에서 평가되는 요인이다. 마지막으로 고객의 이해 (understanding the customer) 요인은 서비스 공급자가 수요자의 요구사항을 민감하게 파악하고 이해하려는 노력으로 고객의 요구사항에 귀 기울이고, 이에 대한 적절한 개별적 피드백을 제공하는 정도 등을 통해 평가되는 요인이다. 이와 같은 요인들은 각각 독립적으로 서비스 품질을 평가하는 데 기여하지만 일정 부분 중복되거나 둘 이상의 요인이 서로 영향관계에 놓이기도 하여 추후 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 응대성, 확산성, 공감성)으로 수정되었으며, 최종적으로 SERVQUAL 모델로 완성되었다. 유형성, 신뢰성, 응대성, 확산성, 공감성 5가지 차원으로 재구성된 서비스 품질 결정 요인을 측정하기 위해 ‘기대’-‘성과’의 항목을 각각 22가지로 구성한 척도를 만든 후 이 둘의 차이를 측정해 서비스 질을 확인하는 도구를 SERVQUAL 모델로 정리하였다. PZB에 의해 완성된 SERVQUAL 모델은 서비스 품질이란, 고객의 기대나 욕구 수준과 그들이 지각한 것 사이의 차이로 나타낸 것이다.

이후 Teas(1993)는 SERVQUAL 모델이 가진 한계점을 비판하며 서비스 품질을 결정하는 요인을 새롭게 제시했다. Teas는 SERVQUAL 모델에서의 기대 수준이 규범적이며, 이상적인 기대 수준으로서 서비스를 제공하는 수요자의 실질적인 기대 수준을 의미하지 않으므로, SERVQUAL 모델에서 제시된 서비스 품질의 개념과 측정된 결과의 타당도를 확보할 수 없다고 하였다. 따라서 평가된 성과를 평가된 성과를 토대로 서비스

품질을 측정하는 EP모형과 규범화된 품질 모형을 새롭게 제시한 후, SERVPERF 모델을 새롭게 제시하였다.

#### 다. 전반적인 서비스 품질

오랜 기간 많은 연구자들이 서비스 품질의 개념을 명확히 정의하고자 시도해왔으나 대다수의 학자들이 통일된 서비스 품질의 개념을 정의하는 데에 이르지 못했다. 그러나 선행 연구자들의 노력 끝에 기대와 성과 사이에 차이를 통해 서비스 품질을 측정하고자 하는 SERVQUAL 모델과 성과를 중심으로 서비스 품질을 측정하는 SERVPERF 모델 등이 제시되었다. 그러나 기본적 서비스 품질을 측정하려는 노력들이 서비스가 제공된 결과에 따른 서비스 품질을 측정하는 것이 아니라 서비스 제공 과정에서 서비스 품질을 측정하는 것이라는 점에서 일정한 한계가 있었다. 따라서 서비스 제공 과정에서의 서비스 품질과 서비스가 제공된 결과에 따른 서비스 품질을 포괄하여 측정할 수 있는 개념의 필요성이 대두되었다.

Powpaka(1966)에 따르면 ‘전반적인 서비스 품질이란, 서비스 제공의 결과 품질과 과정 품질을 전반적 서비스품질의 결정요인으로 고려하는 것’을 의미한다고 하였다. 즉, 전반적인 서비스 품질이란, 서비스가 제공되는 과정에서의 서비스 품질과 서비스 제공 결과에 따른 서비스 품질을 모두 측정하여 서비스 품질 전반을 서비스 품질을 결정하는 요인으로 포괄하는 개념이라 할 수 있다.

## 라. 공교육 서비스 품질의 개념 및 특징

공교육 서비스가 수요자에게 전달되는 과정과 그 결과를 공교육의 서비스 품질이라 할 수 있다. 일반적인 서비스 품질을 객관적으로 측정하기 어려운 것과 마찬가지로 공교육 서비스 품질 역시 객관적인 실체가 없어 공교육 서비스 품질을 측정한다는 것은 쉽지 않은 일이다. 공교육 서비스 이용하는 다수의 수요자들이 공교육 서비스에 대해 기대하는 서비스 정도와 이를 이용하는 과정과 결과로서의 지각된 서비스 품질을 명확하게 인식하지 않고 이용하는 경우가 대부분이며, 측정된 서비스 품질 역시 서비스 수요자의 주관적인 평가에 의존할 수밖에 없어 객관적으로 규명하기 어려운 측면이 있었던 것이 사실이다.

공교육 서비스는 유형의 제품 대신 무형의 활동으로서 제공된다. 교육에 있어 서비스의 개념을 도입한 Sallis(2002)는 교육서비스 품질을 정립하며, ‘교육이라는 것 자체가 쉽게 측정할 수 없다는 것을 전제로 교육품질을 평가하기 위해 신비적(mystical), 자원적(resources), 평판적(reputational), 성과적(outcome), 부가가치적(value-added) 품질이라는 개념을 통해 교육품질을 평가할 것을 제안하고 있다.

더불어 보편적으로 서비스란 한 당사자가 다른 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공해 줄 수 있는 무형의 행위 또는 활동을 말한다. 서비스는 대체로 저장과 운반이 어려우며, 물리적인 형태를 갖춘 일반적인 제품들과 달리 무형성(intangibility), 비분리성(inseparability of production and consumption), 다양성(heterogeneity), 소멸성(perishability) 등 네 가지 특성을 가지고 있다(Zeithaml et. al., 1985). 공교육 서비스 역시 기본적으로 서비스의 영역에 포함되기에 일반적인 서비스가 가진 특성을 일정 부분 공유하고 있다. 이와 같이 일반적인 서비스의 특성을 바탕으로

교육서비스가 가진 몇 가지 특질을 고려한 교육서비스 품질에 대한 선행 연구들이 존재하는 데 그 내용은 다음과 같다.



<표 1> 교육서비스 품질에 대한 국내·외 기존문헌 연구

단계	교육 분야의 적용
Joseph and Joseph(1997)	교육 프로그램이나 콘텐츠, 우수한 강사 및 시설 측면, 합리적인 수강 비용 등의 요인
Venkatraman (2007)	리더십, 지속적 개선 및 교육 프로세스의 혁신, 종업원의 참여 및 개발, 고객 기반의 품질과 내외부의 전략적 파트너십 개발
Voss et al. (2007)	강사의 강의 품질, 학생 만족, 교육의 성취감
Kuo and Ye(2009)	교육 서비스 품질, 교육기관의 이미지, 학생들의 교육 만족도
Quinn et al. (2009)	TQM, QFD, Six Sigma ISO 등의 적용을 통한 교육품질향상
신재익, 정기한(2007)	유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성은 기능 품질로, 가치성은 결과품질로 구분하고 각각의 서비스 품질 차원 제시
정유리, 차석빈(2008)	교육서비스 품질, 학생 만족, 학교 충성도에 대한 실증 연구
이진훈(2009)	교육 품질이 학교 브랜드 이미지와 학업 성취도와 만족도 성과와의 관계 분석
이태용 외 (2010)	교육 서비스가 유·무형적 요소인 명성, 이미지, 교육 품질, 교육자의 질 등을 포함한 교육 서비스 품질과 서비스 가치 및 학생 만족 간의 관계 규명

## 제2절 학생 만족도의 개념 및 특징

### 1. 고객 만족도의 개념 및 특징

고객 만족(CS, Customer Satisfaction)이란, 고객의 제품에 대한 심리적 상태를 나타내는 용어로 이때 고객이 만족하는 정도를 고객 만족도라 한다.

기업의 활동은 고객의 소비 행위를 통해 이윤을 창출 하는 방향으로 이루어진다. 이 과정에서 만족한 고객의 영향력은 여러 면에서 기업에 긍정적인 결과를 초래한다. 소비 활동을 통해 만족감을 느낀 고객은 해당 기업의 제품이나 서비스를 재구매하여 기업의 이익에 직접적으로 기여하기도 하고, 구전을 통해 기업의 긍정적 이미지 창출에 기여하여 간접적으로 기업의 이윤을 극대화하는 데 영향을 미친다. 따라서 기업들은 경영의 모든 부분을 고객의 입장에서 생각하고 고객을 만족시켜 기업을 유지하고자 하는 고객만족경영(customer satisfaction management)을 추구하고 있다.

고객 만족도는 서비스를 제공받기 전 고객이 요구한 서비스 품질에 대한 기대와 실제 제공된 서비스의 품질의 차이를 어느 정도로 인식하느냐에 따라 결정된다. 서비스에 대한 기대에 비해 실제 제공된 서비스의 품질이 높은 경우, 고객의 만족도는 높아질 것이며, 그 반대의 경우 고객 만족도는 낮아질 것이다. 이처럼 고객 만족의 정도를 ‘고객의 기대와 인식된 성과’를 통해 나타내는 모델을 ‘기대불일치모델’이라 할 수 있다.

고객 만족도를 높이기 위해서 서비스 제공자가 통제할 수 있는 요인은 인식된 성과에 관한 부분이다. 즉, 고객 만족도를 높인다는 것은 서비스를 제공받는 과정과 결과에 있어 소비자가 기대한 것 이상의 성과를 제공

할 수 있어야 한다는 것으로 해석할 수 있다.

## 2. 학생 만족도의 개념 및 특징

학생 만족도란, 학생이 교육 서비스를 받는 과정과 결과에서 느낀 만족감의 정도를 의미한다. Astin(1980)은 교육 만족도에 관한 체계적인 연구를 실시하고, 이를 토대로 ‘교육 만족도란, 학생의 교육 경험에 대한 주관적 반응을 살펴보는 것’이라고 정의하였다. 교육 만족도에 대한 Astin의 정의에서 알 수 있듯이 교육 만족도란 학생의 주관적인 판단에 의해 좌우되는 것으로 학생의 만족도는 교육 서비스 품질을 가늠하는 지표로 활용될 수 있으나 그것이 곧 교육 서비스 품질을 결정하는 절대적인 요소가 될 수 있음을 의미하는 것은 아니다. 따라서 학생들이 각자 제공받는 공교육 서비스에 어느 정도 만족하는 지 여부를 확인하고, 이를 공교육 서비스 품질 개선의 방향성을 제언하는 지표로 활용되어야 한다.

## 제3장 연구 모형 및 연구 방법

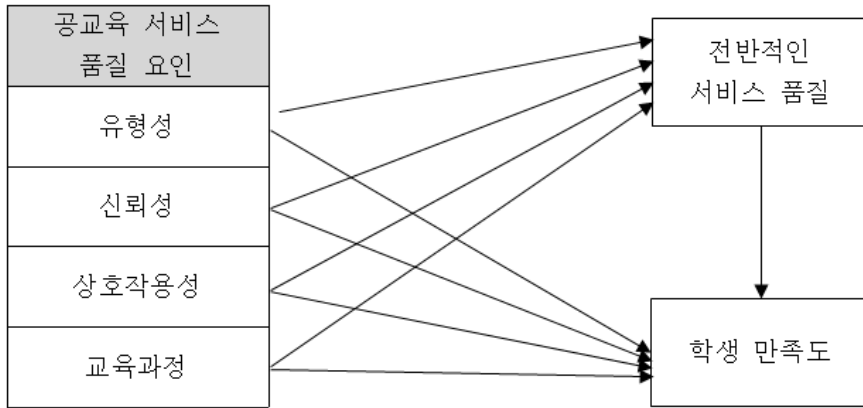
### 제1절 연구 모형

본 연구에서는 공교육 서비스의 전반적인 서비스 품질을 측정하고 공교육 서비스 품질 요인과 전반적인 공교육 서비스와의 관련성, 그리고 공교육 서비스 품질 요인과 학생 만족도 사이의 관계를 규명하고자 한다.

앞서 살펴 본 바와 같이 공교육 서비스 역시 일반적인 서비스와 동일한 맥락에서 이해될 수 있는 부분이 많다. 그러나 공교육 서비스만이 가지는 특성들을 고려하여 PZB가 제시한 서비스 품질 요인 중 유형성, 신뢰성, 상호작용성에 교육과정 요인을 추가해 서비스 품질 요인을 측정하였다.

또한, 서비스 품질 요인이 고객 만족도에 영향을 미치는 것과 같은 맥락에서 공교육의 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도 간의 영향관계를 확인해보고자 한다.

<그림 1> 연구 모형



## 제2절 연구 가설 설정

앞서 살펴 본 선행 연구의 결과를 이론적 배경으로 공교육 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질 사이의 영향관계, 서비스 품질 요인과 학생 만족도의 사이의 영향관계, 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도 사이의 영향관계를 실증적으로 연구, 분석하여 검증할 수 있도록 연구 가설을 설정하였다.

### 1. 공교육 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질의 관계

서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질 간의 관계에 대한 기존의 연구 결과에서는 일반적으로 서비스 품질 요인과 전반적 서비스 품질 사이에는 일정한 영향관계가 검증되어 왔다. 이를 토대로 공교육 서비스 품질 요인으로 설정한 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정과 전반적인 서비

스 품질 사이의 관계를 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<표 2> 가설1. 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질과의 관계

가설1. 서비스 품질 요인은 전반적인 서비스 품질에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 유형성은 전반적인 서비스 품질에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 신뢰성은 전반적인 서비스 품질에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 상호작용성은 전반적인 서비스 품질에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 교육과정은 전반적인 서비스 품질에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## 2. 공교육 서비스 품질 요인과 학생 만족도의 관계

서비스 품질요인과 고객만족도와의 관계 역시 PZB(1988)의 연구를 비롯하여 최덕철, 이경오(2000)의 연구에서도 서비스의 품질 요인과 고객 만족도의 영향관계 연구에서 서비스 품질요인과 고객 만족도 사이에는 일정한 영향관계가 있음을 검증하였다. 이를 토대로 공교육 서비스 품질과 학생 만족에 영향 관계를 확인하고자 다음과 같은 가설을 세울 수 있었다.

<표 3> 가설2. 공교육 서비스 품질 요인과 학생 만족도의 관계

가설2. 공교육 서비스 품질 요인은 학생 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 유형성은 학생 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 신뢰성은 학생 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 상호작용성은 학생 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 교육과정은 학생 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도의 관계

공교육 서비스 요인들이 전반적인 서비스 품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 공교육 서비스 품질 요인은 학생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증을 토대로 전반적인 서비스 품질은 학생 만족도와 어떠한 영향관계를 보이는 지를 최종적으로 점검하여 공교육의 서비스 품질을 높이고, 학생의 만족도를 높이는 방안을 마련하고자 이 둘의 영향관계를 검증하기 위해 마지막으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<표 4> 가설3. 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도의 관계

가설3. 전반적인 서비스 품질은 학생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 제3절 연구 방법

### 1. 변수의 조작적 정의 및 측정

가설 검증을 위한 연구조사를 위해 공교육 서비스 품질 요인으로 분류한 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정을 독립변수로 설정하고 종속변수인 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도와의 영향관계를 살펴보고자 한다.

#### 가. 공교육 서비스 품질에 관한 요인 변수

PZB가 제시한 서비스품질 차원을 토대로 공교육 서비스의 특성을 고려하여 적합하게 재조정하여 구성하였다.

공교육 서비스의 품질은 서비스 공급자인 국가와 학교가 교사를 통하여 수요자인 학생에게 일정한 목적을 달성하기 위한 교육 프로그램을 서비스로 제공함으로써 수요자의 필요와 요구를 충족시켜주는 일체의 활동을 통해 드러난다. 이 과정에서 서비스 품질을 구성하는 요인은 다음과 같다.

첫째, 유형성에 공교육 서비스가 제공되는 과정에서 사용되는 물리적인 장비와 시설물, 교육에 필요한 교재 및 교구, 편의시설(화장실, 매점 등)과 교내 냉·난방 시설, 급식을 위한 시설물과 서비스 공급자인 교사의 용모와 복장이 수업에 적합한 정도 등을 포괄하여 공교육 서비스 품질 요인을 측정하고자 한다.

둘째, 신뢰성은 약속된 서비스가 수행되는 정도에 따라 평가되는 요인이다. 신뢰성의 정도를 측정하기 위해 계획된 교육 프로그램이 실시되는 정도, 실시되는 교육 프로그램의 내용이 계획과 어느 정도 적합하게 운영되는 지, 공교육 서비스가 제공되는 과정에서 학생들에게 제공되는 관심과 애정의 정도, 약속 이행 수준, 수업의 수준과 양의 적절성 등을 확인하고



자 한다.

셋째, 상호작용성은 서비스 공급자가 수요자의 말에 귀를 기울이고, 서비스 제공 과정에서 수요자에게 제공되어야 할 정보를 쉬운 말로 알리는 것을 의미한다. 이에 공교육 서비스 품질의 상호작용 요인을 측정하기 위해 공교육 서비스의 수요자인 학생들의 말에 귀를 기울임으로써 학생들의 필요와 요구 사항에 적절한 관심과 반응을 보이는 정도 등을 통해 확인하고자 한다.

넷째, 교육과정 요인은 일반적인 서비스 품질 요인과 달리 공교육 서비스가 가진 특수성을 반영한 것으로 학교의 교육 프로그램이 질적 수준, 교육과정을 통해 드러난 교육 목표에 대한 학생들의 인식, 체계성 등 공교육 서비스 품질 요인으로 정의하여 측정하고자 한다.

## **나. 전반적인 서비스 품질에 관한 요인**

공교육 서비스에 있어 전반적인 서비스 품질이란 공교육 서비스가 제공되는 과정과 결과에 해당되는 모든 서비스 품질을 고려하는 것으로 학생들이 학교의 교육 서비스와 서비스 품질에 대한 인식을 통해 측정하고자 한다.

## **다. 학생 만족도에 관한 요인**

Astin(1980)은 교육 만족도에 관한 체계적인 연구를 실시하였다. 그는 ‘교육 만족도란, 학생의 교육 경험에 대한 주관적 반응을 살펴보는 것’이라고 정의하였다. 교육 만족도에 대한 Astin의 정의에서 알 수 있듯이 교육 만족도란 학생의 주관적인 판단에 의해 좌우되는 것으로 학생의 만족도는 교육 서비스 품질을 가늠하는 지표로 활용될 수 있으나 그것이 곧 교육 서비스 품질을 결정하는 절대적인 요소가 될 수 있음을 의미하는 것

은 아니다. 따라서 학생들이 각자 제공받는 공교육 서비스에 어느 정도 만족하는 지 여부를 확인하고, 이를 공교육 서비스 품질 개선의 방향성을 제언하는 지표로 활용하고자 한다.

## 2. 조사 대상 및 자료 수집 방법

공교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향을 알아보하고자 모집단은 공교육 서비스를 제공 받는 중·고등학교에 재학 중인 학생으로 설정하였다.

자료 수집은 2018년 3월 28일 ~ 4월 1일 5일간 진행되었다. 구체적인 자료 수집 대상은 광주 지역의 중·고등학교 각 1교, 전남 지역의 중·고등학교 각 1교씩 총 4개 학교의 학생들이며, 표본추출방법은 편의상 편의표본추출법을 이용하였다.

본 연구를 실시하는 과정에서 해당 학교에 근무 중인 교사의 협조를 통해 본 조사의 목적을 간접적으로 설명하고, 설문에 참여를 원하는 학생을 대상으로 집단 설문조사를 실시하였다. 이와 같은 방법을 통해 설문 조사를 계획하며, 당초 250부의 설문지를 마련하여 배포하였으나 설문 참여도가 낮아 총 187부의 설문지를 회수하였고, 그 중 설문지의 항목에 불성실하게 응답하여 표본으로서 활용하기 어려운 설문지 34부를 제외하여 최종적으로 총 153부의 설문 결과를 본 연구에 활용하였다.

## 3. 설문지 구성

본 설문지는 공교육 서비스의 수요자인 학생들을 대상으로 실시되었으며, 학교에서 제공되는 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정의 4가지 공교육 서비스 품질 요인, 학생 만족도와 인구 통계적 특성에 대한 응답을 요구하는 문항들로 구성되어 있다.

공교육 서비스 품질에 관한 문항은 유형성 6문항, 신뢰성 5문항, 상호작용성 5문항, 교육과정 5문항, 총 21개로 구성되어 있다. 전반적인 서비스 품질을 확인하는 문항 2개를 포함하여 학생 만족도를 확인하는 총 5개의 문항과 인구통계학적 특성을 확인할 수 있는 일반적인 사항에 관한 3개의 문항까지, 전체 설문지는 29개의 문항으로 이루어져 있다.

일반적 사항을 확인할 수 있는 문항 3개를 제외한 26개의 문항은 5점 척도로 평가할 수 있도록 하였다. 여기서 1은 ‘전혀 그렇지 않다’, 2는 ‘그렇지 않다’, 3은 ‘보통’, 4는 ‘그렇다’, 5는 ‘매우 그렇다’로 구성하였다.

인구통계학적 특성을 확인할 수 있는 일반적 사항에 관한 문항은 성별, 재학 중인 학교군, 거주 지역 세 가지로 구성하였다.

#### 4. 자료 분석 방법

연구 자료의 분석은 SPSS 통계 프로그램을 이용하였으며 응답자의 일반적인 특성을 확인하기 위해서는 빈도분석을 실시하였다.

연구 모형을 구성하고 있는 측정 항목들의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위해서 요인분석을 위해 Cronbach's alpha 테스트를 실시하였다.

가설 검증을 위해서는 공교육 서비스 품질 요인으로 설정한 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정 4가지 요인을 각각 독립 변수로 설정하고, 각각의 요인들이 전반적인 서비스 품질 요인과 학생 만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## 제4장 실증 분석

### 제1절 자료의 분석

#### 1. 응답자의 인구 통계적 특성

<표 5> 인구 통계적 특성

성별	남성	71	46.4
	여성	82	53.6
학교	중학교	93	60.8
	고등학교	60	39.2
거주 지역	광주	54	35.3
	전남	99	64.7

인구 통계적 특징을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과, 응답자의 인구 통계적 특성은 <표 5>와 같이 나타났다. 우선, 성별 항목에서 남성 71명(46.4%), 여성 82명(53.6%)으로 여성의 비율이 다소 높았다. 재학 중인 학교군의 경우, 중학교 93명(60.8%), 고등학교 60명(39.30%)으로 고등학교에 재학 중인 학생에 비해 중학교에 재학 중인 학생의 수의 비율이 높은 것으로 나타났다. 거주 지역은 광주 54명(35.3%), 전남 99명(64.7%)으로 전남 지역에 거주하는 학생의 비율이 높게 조사되었다.

## 2. 측정도구에 대한 요인분석

<표 6> 독립변수에 대한 탐색적 요인분석 결과

		요인			
		1	2	3	4
상호 작용성	내가 필요하거나 원하면 언제든지 선생님과 상담할 수 있음	0.815			
	나는 선생님들께 의견 또는 주장을 자유롭게 표현할 수 있음	0.740			
	선생님들은 내가 필요로 할 때 개별적인 도움을 주심	0.714			
	선생님들은 내가 무엇을 해야 하는지에 대해 설명해 주심	0.703			
	선생님들은 내가 무엇을 원하고 있는지 잘 이해하고 반영하심	0.667			
교육과정	교사 및 교직원들은 뚜렷한 교육목표를 가지고 교육서비스를 제공함		0.764		
	학교의 교육과정에는 참여자들의 요구가 반영되어 있음		0.757		
	본교의 교육과정은 체계적이고, 학생의 필요에 적합하게 이루어져 있음		0.750		
	본교의 교육과정 마무리는 학년말까지 이루어짐		0.582		
	학교의 교육 프로그램은 질적이고 다양하게 제공됨		0.552		
신뢰성	모든 교육 프로그램은 계획된 내용에 적합하게 운영됨			0.740	
	학교의 모든 구성원은 학생들에게 관심과 애정을 가짐			0.647	
	계획된 교육 프로그램은 실시됨			0.647	
	수업의 수준과 양이 적절하게 믿을만 함			0.626	
유형성	교내 냉·난방 시설이 잘 갖춰져 있음				0.766
	교내 급식을 위한 시설이 잘 갖춰져 있음				0.758
	선생님들께서는 수업에 어울리는 용모와 복장을 갖추고 계심				0.582
	교내 학생을 위한 편의시설(화장실, 매점 등)이 잘 갖춰져 있음				0.533
고유값		3.586	3.187	2.874	2.560
설명변량(%)		19.925	17.704	15.967	14.224
누적변량(%)		19.925	37.628	53.595	67.819

측정항목들에 대한 요인의 구조를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 독립변수인 공교육 서비스 품질 요인에 대한 분석의 결과를 구체적으로 살펴보면 요인 1은 상호작용성, 요인 2는 교육과정, 요인 3은 신뢰성, 요인 4는 유형성으로 추출되었다.

첫 번째 요인인 상호작용성은 내가 필요하거나 원하면 언제든지 선생님과 상담할 수 있음, 나는 선생님들께 의견 또는 주장을 자유롭게 표현할 수 있음, 선생님들은 내가 필요로 할 때 개별적인 도움을 주심, 선생님들은 내가 무엇을 해야 하는지에 대해 설명해 주심, 선생님들은 내가 무엇을 원하는 있는지 잘 이해하고 반영하심의 5개 문항으로 구성되었고, 이 요인은 전체 측정항목의 19.925%(고유값=3.586)의 설명값이 나타났다.

두 번째 요인인 교육과정은 교사 및 교직원들은 뚜렷한 교육목표를 가지고 교육서비스를 제공함, 학교의 교육과정에는 참여자들의 요구가 반영되어 있음, 본교의 교육과정은 체계적이고, 학생의 필요에 적합하게 이루어져 있음, 본교의 교육과정 마무리는 학년말까지 이루어짐, 학교의 교육 프로그램은 질적이고 다양하게 제공됨의 5개 문항으로 구성되었고, 이 요인은 전체 측정항목의 17.704%(고유값=3.187)의 설명값이 나타났다..

세 번째 요인인 신뢰성은 모든 교육 프로그램은 계획된 내용에 적합하게 운영됨, 학교의 모든 구성원은 학생들에게 관심과 애정을 가짐, 계획된 교육 프로그램은 실시됨, 수업의 수준과 양이 적절하게 믿을만 함의 4개 문항으로 구성되었고, 이 요인은 전체 측정항목의 15.967%(고유값=2.874)의 설명값이 나타났다.

네 번째 요인인 유형성은 교내 냉·난방 시설이 잘 갖추어져 있음, 교내 급식을 위한 시설이 잘 갖춰져 있음, 선생님들께서는 수업에 어울리는 용모와 복장을 갖추고 계심, 교내 학생을 위한 편의시설(화장실, 매점 등)이 잘 갖추어져 있음의 4개 문항으로 구성되었고, 이 요인은 전체 측정항목의 14.224%(고유값=2.560)의 설명값이 나타났다.

### 3. 측정도구의 신뢰도 분석

〈표 7〉 측정항목들의 신뢰도결과

		신뢰도
유형성	선생님들께서는 수업에 어울리는 용모와 복장을 갖추고 계신다.	0.786
	교내 학생을 위한 편의시설(화장실, 매점 등)이 잘 갖춰져 있다.	
	교내 냉난방 시설이 잘 갖춰져 있다.	
	교내 급식을 위한 시설이 잘 갖춰져 있다.	
신뢰성	계획된 교육 프로그램은 실시된다.	0.856
	모든 교육 프로그램은 계획된 내용에 적합하게 운영된다.	
	학교의 모든 구성원은 학생들에게 관심과 애정을 가진다.	
	수업의 수준과 양이 적절하여 믿을 만하다.	
상호 작용성	내가 필요하거나 원하면 언제든지 선생님과 상담을 할 수 있다.	0.856
	선생님들은 내가 필요로 할 때 개별적인 도움을 주신다.	
	나는 선생님들께 나의 의견 또는 주장을 자유롭게 표현할 수 있다.	
	선생님들은 내가 무엇을 원하고 있는지 잘 이해하고 반영하신다.	
교육 과정	학교의 교육 프로그램은 질적이고 다양하게 제공된다.	0.893
	본교의 교육과정 마무리는 학년말까지 이루어진다.	
	교사 및 교직원들은 뚜렷한 교육목표를 가지고 교육서비스를 제공한다.	
	학교의 교육과정에는 참여자들의 요구가 반영되어 있다.	
전반 적인 서비스 품질	나는 우리 학교의 전반적인 서비스 품질에 대해 만족한다.	0.793
	나는 우리 학교의 교육서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	
학생 만족도	나는 내가 다니고 있는 학교에 대해 만족한다.	0.876
	본교의 교육환경에 만족한다.	
	학교를 통해 얻게 되는 교육성파에 만족한다.	

탐색적 요인분석에서 추출된 문항들을 토대로 연구모형을 구성하고 있는 다양한 측정 항목들의 신뢰성 분석을 실시하기 위하여 Cronbach's alpha 분석을 실시하였다.

분석결과, 유형성은 4가지 항목을 사용하여 측정하였다. 응답자들은 5점 척도(5:매우 그렇다 에서 1: 전혀 그렇지 않다 까지)상에서 유형성을 평가하였으며, Cronbach's alpha는 척도의 평균값으로 0.786 지수가 도출되었다.

신뢰성은 4가지 항목을 사용하여 측정하였다. 응답자들은 5점 척도(5:매우 그렇다 에서 1: 전혀 그렇지 않다 까지)상에서 평가하였으며, Cronbach's alpha는 척도의 평균값으로 0.856 지수가 도출되었다.

상호작용성은 5가지 항목을 사용하여 측정하였다. 응답자들은 5점 척도(5:매우 그렇다 에서 1: 전혀 그렇지 않다 까지)상에서 평가하였으며, Cronbach's alpha는 척도의 평균값으로 0.856 지수가 도출되었다.

교육과정은 5가지 항목을 사용하여 측정하였다. 응답자들은 5점 척도(5:매우 그렇다 에서 1: 전혀 그렇지 않다 까지)상에서 평가하였으며, Cronbach's alpha는 척도의 평균값으로 0.893 지수가 도출되었다.

전반적인 서비스품질은 2가지 항목을 사용하여 측정하였다. 응답자들은 5점 척도(5:매우 그렇다 에서 1: 전혀 그렇지 않다 까지)상에서 평가하였으며, Cronbach's alpha는 척도의 평균값으로 0.793 지수가 도출되었다.

학생만족도는 3가지 항목을 사용하여 측정하였다. 응답자들은 5점 척도(5:매우 그렇다 에서 1: 전혀 그렇지 않다 까지)상에서 평가하였으며, Cronbach's alpha는 척도의 평균값으로 0.876 지수가 도출되어 모든 항목의 신뢰도가 수용할 수 있는 범위에 있는 것을 확인할 수 있다.



## 제2절 연구 가설의 검증

### 1. 공교육 서비스품질과 전반적인 서비스품질의 관계(가설 1)

공교육 서비스품질(유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정)이 전반적인 서비스품질에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중 회귀분석을 진행하였다.

<표 8> 공교육 서비스품질이 전반적인 서비스품질에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	비교
	B	표준오차	베타			
상수	0.085	0.281	-	0.304	0.761	$R = 0.741$ $R^2 = 0.549$ $F = 45.095$ $p = 0.000$
유형성	0.147	0.093	0.126	1.572	0.118	
신뢰성	-0.043	0.112	-0.037	-0.384	0.702	
상호작용성	0.173	0.085	0.168	2.039	0.043	
교육과정	0.673	0.100	0.560	6.723	0.000	

독립변수인 공교육 서비스품질(유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정)은 종속변수인 전반적인 서비스품질에 54.9%의 설명력을 가지고 있다. 회귀 모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 회귀모형이 적합( $F=45.095$ ,  $p=0.000$ )하였다.

분석결과, 유형성( $t=1.572$ ,  $p=0.118$ )은 전반적인 서비스품질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 신뢰성( $t=-0.384$ ,  $p=0.702$ )도 전반적인 서비스품질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면,

상호작용성( $t=2.039$ ,  $p=0.043$ )은 전반적인 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육과정( $t=6.723$ ,  $p=0.000$ )도 전반적인 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

따라서 공교육에서의 교사와 학생들과의 상호작용과 체계적인 교육과정 서비스제공은 전반적인 서비스의 품질을 높여줄 수 있는 중요한 요인으로 작용함을 알 수 있다.

## 2. 공교육 서비스품질과 학생만족도와의 관계(가설 2)

공교육 서비스품질(유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정)이 전반적인 학생만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중 회귀분석을 진행하였다.

<표 9> 공교육 서비스품질이 전반적 학생만족도에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	비교
	B	표준오차	베타			
상수	0.030	0.269	-	0.112	0.911	$R = 0.781$ $R^2 = 0.610$ $F = 57.985$ $p = 0.000$
유형성	-0.007	0.089	-0.006	-0.083	0.934	
신뢰성	0.001	0.107	0.000	0.005	0.996	
상호작용성	0.170	0.081	0.160	2.087	0.039	
교육과정	0.833	0.096	0.672	8.687	0.000	

독립변수인 공교육 서비스품질(유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정)은 종속변수인 학생만족도에 61.0%의 설명력을 가지고 있다. 회귀모형은

통계적으로 유의미한 것으로 나타나 회귀모형이 적합( $F=57.985$ ,  $p=0.000$ )하였다.

분석결과, 유형성( $t=-0.083$ ,  $p=0.934$ )은 학생만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 신뢰성( $t=-0.005$ ,  $p=0.996$ )도 학생만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면, 상호작용성( $t=2.087$ ,  $p=0.039$ )은 학생만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육과정( $t=8.687$ ,  $p=0.000$ )도 학생만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

따라서 교사가 학생들에게 관심을 갖고 학생들의 의견을 잘 이해하고 반영함으로써 상호 소통을 하는 요소와 정확한 교육목표를 반영하여 필요에 따른 적합한 교육과정의 제공은 학생들의 교육성과 및 교육시스템에 대한 전반적인 만족을 상승시켜줄 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다.

### 3. 전반적인 서비스품질과 학생만족도와의 관계(가설 3)

전반적인 서비스품질이 학생만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중 회귀분석을 진행하였다.

<표 10> 전반적인 서비스품질이 학생만족도에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	비고
	B	표준오차	베타			
상수	0.601	0.172	-	3.496	0.001	$R = 0.835$ $R^2 = 0.698$ $F = 348.557$ $p = 0.000$
전반적인 서비스품질	0.861	0.046	0.835	18.670	0.000	

독립변수인 전반적인 서비스품질은 종속변수인 학생만족도에 69.8%의 설명력을 가지고 있다. 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 회귀모형이 적합( $F=348.557$ ,  $p=0.000$ )하였다.

분석결과, 전반적인 서비스품질( $t=18.670$ ,  $p=0.000$ )은 학생만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다.

결국, 학생들의 학교 교육에 필요한 전반적인 제반 서비스에 대한 긍정적인 인지는 학생들이 학교생활에 적응하는데 가장 큰 영향을 줄 수 있는 전반적 만족수준을 더욱 극대화시켜줄 수 있는 요인임을 확인할 수 있다.

## 제5장 결론

### 제1절 연구의 요약 및 시사점

최근 공교육을 위기 상황으로 인식하고 우려하는 목소리가 끊이지 않으며, 공교육 내부에서도 자성의 목소리가 터져 나오고 있다. 여전히 대학 입시만을 목표로 하는 교육 새로운 시대의 변화를 반영하지 못하였으며, 새로운 수업에 대한 요구와 교사들의 인식 변화를 뒷받침할만한 교육적 시스템이 부재하기 때문이다. 더불어 공교육 시스템의 수요자인 학생들이 요구하는 바가 다양화됨에 따라 이에 따른 대책 마련이 시급한 상황이었다.

하지만 현재까지 우리나라의 공교육의 서비스 품질과 학생 만족도의 영향 관계를 확인하고, 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위한 방안을 마련할 필요성을 인식하여 본 연구를 진행하게 되었다. 특히, 광주·전남 지역의 중·고등학교를 중심으로 공교육 서비스 품질과 학생 만족도에 관한 연구를 진행하여 학령 인구의 급감과 공교육 외의 다양한 교육 서비스들이 제공되는 등 다양한 외부 요인들로 인해 어려움에 처한 이 지역 공교육의 새로운 가능성을 발견하고자 하였다.

이에 본 연구는 공교육 서비스 품질 요인과 전반적인 서비스 품질, 공교육 서비스 품질 요인과 학생 만족도, 전반적인 서비스 품질과 학생 만족도 사이의 영향관계를 확인하여 각각의 관계를 규명하였다. 이와 같은 연구 목적을 달성하기 위해 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 이론적 연구에서는 서비스의 정의와 특성을 토대로 공교육 서비스의 정의와 특성을 확인하였고, 고객 만족도의 개념과 특징을 통해 학생 만족도의 개념과 특징을 확인하였다. 이를 바탕으로 하여 연구 모형을 설계하고 가설

을 설정하여 실증 분석을 실시하였다.

실증 분석 결과 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다. 첫째, 본 연구에서 공교육 서비스 품질 요인으로 설정한 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정의 4가지 요인 중 상호작용성과 교육과정의 2가지 요인은 학생 만족도에 정(+)의 영향을 미쳤다. 둘째, 전반적인 서비스 품질은 학생 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정은 모두 학생 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 그 중 가장 큰 영향을 미치는 것은 교육과정 요인인 것으로 나타났다. 따라서 공교육 기관은 학생들의 만족도를 높이고, 공교육 서비스 품질을 향상시키기 위해서 상대적으로 영향관계가 높은 공교육 서비스 품질 요인인 교육과정에 주목하여야 할 것이다. 특히, 교육 수요자와 다양한 방법을 통해 상호작용하고, 그 결과가 교육과정에 충분히 반영되어 질적이고 다양한 교육과정의 형태로 제공 되어야 할 것이다. 이는 서두에서 지적한 바, 공급자 중심의 획일화된 교육 내용을 제공하던 교육 환경에서 벗어나 수요자의 특성을 고려하여 개별 학습자의 요구 사항과 필요를 충분히 수용하되, 사회에서 요구하는 인재상을 반영할 수 있는 질적으로 우수하면서도 다양한 교육과정을 설계해 제공해야할 필요성이 있음을 의미한다.

## 제2절 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 실증 연구의 자료 수집에 있어 연구의 대상 표본의 숫자가 다소 적은 편이라는 점이다. 광주와 전남 지역을 모두 포괄하기에는 표본에 숫자가 다소 적은 편이다. 또한 중학교와 고등학교 모두의 특성을 명확하게 반영하기에는 표본의 숫자가 적어 각각의 특성이 연구 결과에 정확하게 반영되지 못하였다는 점이 본 연구의 한계점이라 할 수 있다.

둘째, 표본의 수가 다소 적다보니 연구 결과를 일반화하는 데 어려움이 있다. 결과 자체를 일반화하기 어려울 뿐만 아니라 광주·전남 지역을 대상으로 하여 연구 결과를 도출하였지만 광주지역의 학교 2곳, 전남 지역 그 중에서도 2개 학교의 학생들만을 대상으로 하였기 때문에 광주 전남 지역에 위치하고 있는 모든 학교의 특성을 반영하여 설명하기 어렵다는 점이 본 연구의 한계점으로 지적될 수 있다.

셋째, 독립변수로 설정한 공교육 서비스 품질 요인에는 본 연구에서 사용한 요인 외에도 다양한 변수들이 존재할 것으로 예상된다. 공교육 서비스 품질이라는 개념과 이를 구성하는 요인은 연구자들에 따라 다른 관점에서 다양하게 제시될 수 있다. 본 연구에서는 다양한 이러한 모든 변수들을 연구에 포함시키지 못했다는 한계점을 지닌다.

이러한 한계점을 보완하기 위해 향후 다양한 학교의 학생들을 대상으로 하되, 보다 많은 학생들이 연구에 참여할 수 있어야 할 것이다. 또한 공교육 서비스의 소비자인 학부모 역시 공교육 서비스 품질에 큰 영향을 미치며, 특히, 학생의 만족도에 직·간접적인 영향을 미치므로 연구에 포함시켜야 할 필요성이 있다. 또한 추가적인 이론 연구를 통해 공교육 서비스

가 가지는 보다 포괄적인 특성을 반영한 공교육 서비스 품질 요인을 선정할 필요가 있다.



## Abstract

### The Influence of Public Educational Service Quality on the Student Satisfaction

- - Focus on Middle and High Schools in Gwangju, South Jeolla Province - -

Na Yun geong

Advisor: Hwang Yoon Yong

Chosun University Graduate School of Education

MAJOR IN COMMERCE AND INFORMATION EDUCATION

The curriculum of traditional public education had been established by the government, which connoted government's policy. Based on the National curriculum, education service made by a few experts had been provided for learners. It is called a "provider centered education."

However, social change and various out-of-school education which can be alternative of public education lead to require change in education, raising a question about the traditional public education.

In these changes, there have been lots of attempts to understand education in the realms of service, also the requirements for improvement of education have been increased.

Unfortunately, it is insufficient to change perspective of education that should be preceded for transformation of public education and realization of "consumer centered education", in the true sense of

the term.

For these reasons, the study was proceed in the effort to improve quality of public education service by reducing differences between service quality expected and perceived by member of society .

The study, based on preceding research, verifies which factors determine quality of public education service and how each factor impact on overall service quality.

As a result, four factors – tangibility, reliability, interactivity and curriculum – set as factors of educational service quality have positive effects on not only overall service quality, but also student satisfaction.

Furthermore, it turns out that overall service quality influences positively on student satisfaction.

Finally, these all four factors have a significant effect on student satisfaction statistically, and the most influential factor is curriculum.

Therefore, in order to improve student satisfaction and the quality of public education service, public education institutes should design education programs and provide them to students who are the consumers of the service, focusing on the factors that have high correlation s of public service quality.

## 참고문헌

- 강진현(2009), “공교육 서비스의 마케팅 전략 방향 수립에 관한 연구”, 서울시립대학교, 경영대학원 석사학위 논문.
- 김선화(2007), “학원 교육서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 중앙대학교, 산업경영대학원 석사학위 논문.
- 나진혁(2006), “서비스 품질요인이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” 중앙대학교, 경영대학원 석사학위 논문.
- 노정숙(2013), “교육서비스 품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치는 영향,” 경상대학교, 경영대학원 석사학위 논문.
- 서현석, 나진혁, 나윤규(2007), “교육 서비스 품질요인 및 고객참여행동이 고객만족도에 미치는 영향,” 교육평가연구, 20(4), p.191-193.
- 손권배(2012), “학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향,” 건양대학교, 경영대학원 석사학위 논문.
- 신재익, 정기한(2007), “교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구,” 학습자중심교과교육연구, 7(1), p.236-237.
- 이유재(1999), 서비스 마케팅, 학현사.
- 임송백(2007), “중국어학원 교육서비스품질이 수강생만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교, 서비경영전문 대학원 석사학위 논문.
- 최덕철(1997), 서비스 마케팅, 학문사.
- 최동호, 이광배(2006), “서비스품질을 통한 고객충성도 형성요인에 관한 연구,” 산업경제연구, 19(1), p.373-380.
- Astin, A. W.(1980), “When Does A College Deserve to Be Called High Quality? Improving Teaching and Institutional Quality,” *Current Issues in Higher Education*, AAHReport No. 1. Washington. D. C: American Association for Higher Education.

- A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research,” *Journal of Marketing*, 49, p.41-50.
- Cronin, J. J. & S. A. Taylor(1992), “Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, 56(July), p.56-68.
- Eduard Sallis(2002), “Total Quality Management in Education,” Routledge.
- John M. Rathmell(1966), “What is Meant by Services,” *Journal of marketing*, 30(4), p. 32-36.
- K. J .Blois, (1972) "The Marketing of Services: an Approach," *European Journal of Marketing*, 8(2), p. 137-145.
- Lewis. R.C. & B. H. Boom(1983), “The Marketing of Service Quality,” in *Emerging Perspectives on Service Marketing*, eds, L. Berry, G. Shosrack, and G. Upah, *AMA*, Chicago, p.99-107.
- Lovelock(1991), *Service Marketing*, *Prentice Hall*.
- Parasuraman. A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1988), “SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *Journal or Retailing*, 64(1), p.16-17.
- Powpaka. S.(1996), “The Role of Outcome Quality as a Determinant of Service in Different Categories of Service Industries: An Empirical Investigation,” *The Journal of Service Marketing*, 10(2), p.5-25.
- R. Kenneth Teas, “Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment,” *Journal of Marketing*, 58(1), p. 132-139.
- Teas R. K. (1993), “Expectations, Performance, Evaluation and Consumers’ Perceptions of Quality,” *Journal of Marketing*, 57(October), p.18-34.

## 공교육 서비스 품질과 만족도 대한 설문조사

안녕하십니까? 귀하의 설문조사 참여에 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 공교육 서비스 품질이 학생 만족도에 미치는 영향을 조사하고자 만들어졌으며, 이와 같은 목적을 달성하는데 귀하께서 작성해 주시는 모든 응답은 본 연구에 매우 소중한 자료로 사용될 것입니다.

응답해주시는 모든 내용은 본 연구 외에 노출되지 않음을 약속드립니다.

본 설문에 응답해주신 점 다시 한 번 감사드리며, 본 설문지의 모든 질문에 빠짐없이 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

2018년 3월

나윤경(조선대학교 교육대학원 석사과정), [nayg0425@naver.com](mailto:nayg0425@naver.com)

황윤용(조선대학교 경영학부 교수), [yyhwang@chosun.ac.kr](mailto:yyhwang@chosun.ac.kr)

### I. 일반적인 사항에 관한 질문

1. 성별 :     ① 남성     ② 여성
2. 재학 중인 학교 :     ① 중학교     ② 고등학교
3. 거주 지역 :     ① 광주     ② 전남

### II. 교육서비스에 관한 질문

유형성	전혀 그렇지 않다		보통		매우 그렇다
1. 교육에 필요한 장비와 시설물을 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
2. 교육에 필요한 교재 및 교구가 적절하게 마련되어 있다.	1	2	3	4	5
3. 선생님들께서는 수업에 어울리는 용모와 복장을 갖추고 계신다.	1	2	3	4	5
4. 교내 학생을 위한 편의시설(화장실, 매점 등)이 잘 갖춰져 있다.	1	2	3	4	5
5. 교내 냉난방 시설이 잘 갖춰져 있다.	1	2	3	4	5
6. 교내 급식을 위한 시설이 잘 갖춰져 있다.	1	2	3	4	5

<b>신뢰성</b>	전혀 그렇지 않다		보통		매우 그렇 다
1. 계획된 교육 프로그램은 실시된다.	1	2	3	4	5
2. 모든 교육 프로그램은 계획된 내용에 적합하게 운영된다.	1	2	3	4	5
3. 학생들과의 약속을 잘 지킨다.	1	2	3	4	5
4. 학교의 모든 구성원은 학생들에게 관심과 애정을 가진다.	1	2	3	4	5
5. 수업의 수준과 양이 적절하여 믿을 만하다.	1	2	3	4	5
<b>상호작용성</b>	전혀 그렇지 않다		보통		매우 그렇 다
1. 내가 필요하거나 원하면 언제든지 선생님과 상담을 할 수 있다.	1	2	3	4	5
2. 선생님들은 내가 필요로 할 때 개별적인 도움을 주신다.	1	2	3	4	5
3. 나는 선생님들께 나의 의견 또는 주장을 자유롭게 표현할 수 있다.	1	2	3	4	5
4. 선생님들은 내가 무엇을 원하고 있는지 잘 이해하고 반영하신다.	1	2	3	4	5
5. 선생님들은 내가 무엇을 해야 하는 지에 대해 설명해 주신다.	1	2	3	4	5
<b>교육과정</b>	전혀 그렇지 않다		보통		매우 그렇 다
1. 학교의 교육 프로그램은 질적이고 다양하게 제공된다.	1	2	3	4	5
2. 본교의 교육과정 마무리는 학년말까지 이루어진다.	1	2	3	4	5
3. 교사 및 교직원들은 뚜렷한 교육목표를 가지고 교육서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
4. 학교의 교육과정에는 참여자들의 요구가 반영되어 있다.	1	2	3	4	5
5. 본교의 교육과정은 체계적이고, 학생의 필요에 적합하게 이루어져 있다.	1	2	3	4	5

### III. 전반적인 서비스 품질 및 학생 만족도에 관한 설문

	전혀 그렇지 않다		보통		매우 그렇다
1. 나는 내가 다니고 있는 학교에 대해 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 우리 학교의 서비스 품질은 전반적으로 좋다.	1	2	3	4	5
3. 나는 우리 학교의 교육서비스는 전반적으로 좋다.	1	2	3	4	5
4. 본교의 교육환경에 만족한다.	1	2	3	4	5
5. 학교를 통해 얻게 되는 교육성공에 만족한다.	1	2	3	4	5

※ 설문에 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.