

대학창업교육 서비스품질이 창업의지에 미치는 영향연구: 창업교육 만족도를 매개효과로

조영준 (금오공과대학교 창업교육센터 교수)*

국 문 요 약

본 연구는 대학창업 교육서비스 품질이 창업교육 만족도와 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구이다. 대학창업 교육현장에 창업관련 전문가들을 통해 실천창업교육이 활성화 되고 있어, 이를 통한 대학의 창업활성화 방안에 대한 연구가 필요하게 되었다. 문헌연구를 바탕으로 대학창업 교육서비스품질을 유형성, 공감성, 차별성 등으로 3개요소를 설정하였다.

첫째, 설문 분석 결과를 바탕으로 대학창업 교육서비스 품질(유형성, 공감성, 차별성)이 창업교육 만족도에 미치는 영향을 알아보았다. 둘째, 창업교육 만족도가 창업의지에 미치는 영향을 알아보았다. 셋째, 대학창업 교육서비스품질이 창업의지 영향에 창업교육 만족도가 매개효과를 검증하고자 하였다. 분석결과, 첫째, 유형성, 공감성, 차별성이 창업교육 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 창업교육 만족도가 창업의지에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 공감성, 차별성이 창업의지 영향에 창업교육 만족도는 매개효과가 있는 것으로 검증되었고 유형성은 창업의지 영향에 창업교육 만족도는 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 창업교육을 위한 편의시설과 좋은 환경구축 보다는 수강생들에 대한 관심과 서비스, 창업에 대한 교육목표 등 창업관련 전문가들의 실천교육이 대학 창업활성화에 기여함을 알 수 있었다. 창업교육 만족도에 대한 요인이 창업의지에 공감성과 차별성이 확보가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구를 위하여 K공과대학교의 창업 강좌 수강학생들을 대상으로 설문조사 및 연구결과를 도출하였다.

핵심주제어: 창업교육서비스품질, 창업교육 만족도, 창업의지

1. 서론

2012년부터 교육부에서는 산학협력선도대학 육성사업으로 창업교육센터를 설치하여 기업가정신함양 및 도전정신을 갖춘 인재양성을 하여 왔으며, 중소기업청에서는 창업선도대학 및 창업대학원지원 사업을 통해 대학의 창업생태계 조성 및 지지화를 목적으로 우수한 예비창업자 육성과 창업전문가 양성에 힘을 쏟고 있다.

장대성 외(2009)는 창업교육이 양적증가가 되는 만큼 창업교육의 세부적인 교육품질에 대한 연구가 필요한 시점이다. 이 일한 외(2009)는 창업교육 교수진 구성은 창업자 및 현업 종사자 등 좀 더 실무경험을 가지고 있는 교수들로 비중을 높여 구성하는 것이 바람직할 것이다.

이우진 외(2013)는 창업교육에 대한 학생들의 만족은 시설과 같은 외형적인 요소나 프로그램이 아닌 창업교육을 제공하는 교원의 역량에 따라 달라지기 때문에 창업교육 교원에 대한 교육을 통해 이러한 역량을 키워야 한다고 하였다. 창업교육은 많은 대학과 기관 등에서 창업 이론교육 및 실천창업교육이 강화되고 있으며, 최근에는 교육부에서 산학협력선도대학

육성사업을 통해 대학에 창업교육센터를 설립하여 대학 창업교육 시 창업관련 외부전문가를 활용하여 일정시간 의무적으로 실천창업교육을 수행토록 하고 있다. 대학창업 교육현장에 실천창업교육을 위한 외부전문가들이 많이 투입되고 있는 현실에서 창업관련 외부전문가활용을 통한 창업교육 만족도를 파악하여 대학 창업교육현장에 대한 실제적인 창업교육의 성과를 높일 필요가 있다.

문헌 연구를 통해 사회경험과 창업경험이 부족한 대학생들에게 창업교육 서비스품질이 창업교육 만족과 창업의지에 영향을 주는 것으로 확인 되었고, 본 연구에서는 창업관련 외부전문가 활용을 통한 창업교육 만족도가 창업교육 서비스품질과 창업의지에 영향을 미칠 것이라는 가설과 창업교육 서비스품질, 창업교육 외부전문가 활용을 통한 창업교육 만족도, 창업의지 간의 영향을 살펴보고 시사점을 도출하고자 하였다.

따라서 본 논문은 많은 대학에서 실천창업교육 시 창업관련 외부전문가 발굴 및 활용을 통해 대학생 창업교육 만족도 향상과 대학 창업활성화에 유용하게 활용될 것이다.

* 주저자, 금오공과대학교, mygodjo@kumoh.ac.kr

· 투고일: 2017-03-10 · 수정일: 2017-04-14 · 게재확정일: 2017-04-27

II. 이론적 배경

2.1 창업교육 서비스품질

Gatfield & Baker(1992)는 교육서비스 품질은 일정한 교육 시간, 장소 및 방법에서 동일하게 재연할 수 없으며, 교육강사 및 기관의 특성에 따라서 다르게 나타난다. Jain, et al.(2010)은 교육서비스 품질은 일정한 기간 내에 창업에 관련한 내용과 개인의 창업성공을 위해 제공하는 교육 서비스 활동. Oldfield & Baronm(2000)은 교육서비스 품질의 특성은 교육 제공시 교육자와 수강자가 동시에 존재하여야 하며 분리되어질 수 없고, 동일한 교육을 다른 공간에서 재현할 수 없다고 하였다. Parasuraman, et al.(1985)는 서비스품질은 고객의 기대와 실제 고객이 경험한 성과 간의 차이로 정의하였으며, 이러한 전체를 바탕으로 서비스품질의 결정요인을 10가지로 접근, 커뮤니케이션, 역량, 친절, 믿음, 신뢰성, 반응성, 안전, 이해, 유형성으로 제시하였다. 이에 대한 여러 연구자들의 실증연구를 통해 10가지를 결합하고 조정하여 5개의 차원을 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성으로 축소 정리하였다.

박주성 외(2002)은 대학교육 서비스 품질요인을 유형성, 신뢰성, 응답성, 안정성, 공감성, 결과의 질 등 6개 요인으로 정의 하였다. 광동신 외(2016)은 창업교육 서비스품질을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성 등 5개 요인으로 정의 하였다. 김정인·이일한(2014)은 창업교육 서비스 품질이 전문강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영 등 4개 요인으로 정의하였다. 장대성 외(2009)는 Chang et al.(2009) 교육서비스 품질을 강사와의 관계성, 강의내용과 교육과정, 교육환경이라 하였으며, Elliott & Healy(2001)은 강의내용, 강의실 환경, 강의자료 등으로 구성하였다. Jain et al.(2011)은 교육서비스 품질을 교수와 강사, 대학의 브랜드, 교육내용, 학생지원, 조교, 직원 및 접근성이라 하였으며, Abari & Esteki(2011)은 교육서비스 품질을 교수 및 강사, 강의 인지도, 교육 방법 및 계획, 학생 만족도, 학생지원 절차로 정의하였고, 나상균(2016)은 교육서비스품질은 강사품질, 시설품질, 교육품질로 정의하였다. 위와 같은 선행연구에서 정의된 서비스품질 및 교육서비스품질 요인들을 바탕으로 창업교육 외부전문가 활용 현장의 현실에 맞추어 본 논문에서는 창업교육 서비스 품질을 유형성, 공감성, 차별성 등 3개 요인으로 선정하였다.

<표 1> 교육서비스품질에 관한 선행연구

연구자	연구내용
Gatfield & Baker(1992)	일정한 교육시간, 장소 및 방법에서 동일하게 재연할 수 없으며, 교육강사 및 기관의 특성에 따라서 다르게 나타난다
Oldfield, & Baronm, (2000)	교육 제공시 교육자와 수강자가 동시에 존재하여야 하며 분리되어질 수 없다고 하였음
Parasuraman, et al.(1985)	고객의 기대와 실제고객이 경험한 성과 간의 차이를 바탕으로 서비스품질 결정요인을 접근, 커뮤니케이션, 역량, 친절, 믿음, 신뢰성, 반응성, 안전, 이해, 유형성으로 제시 한 이후 실증연구로 결합과 조정을 거쳐 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성 등 5개 요인 제시

광동신 외(2016)	유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성 등 5개 요인으로 제시
김정인·이일한(2014)	전문강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영 등 4개 요인을 제시
장대성·채규진·김민수(2009)	교육서비스 품질을 강사와의 관계성, 강의내용과 교육과정, 교육환경이 하였음
Elliott & Healy(2001)	교육서비스 품질을 강의내용, 강의실 환경, 강의자료 등을 제시
Jain et al(2011)	교육서비스 품질을 교수와 강사, 대학의 브랜드, 교육내용, 학생지원, 조교, 직원 및 접근성을 제시
Abari & Esteki(2011)	교육서비스 품질을 교수 및 강사, 강의 인지도, 교육방법 및 계획, 학생 만족도, 학생지원 절차로 정의
박주성·김종호·신용섭(2002)	대학교육 서비스 품질요인을 유형성, 신뢰성, 응답성, 안정성, 공감성, 결과의 질로 제시
나상균(2016)	교육서비스 품질을 강사품질, 시설품질, 교육품질로 정의

2.2 창업교육 만족도

하규수·여경은(2016)의 창업교육 전문가 양성과정의 현황과 개선방안에 관한 연구에 따르면 대학에서의 창업교육은 연구역량과 교육역량을 함께 지닌 대학교원을 양성하는 것은 창업교육 고도화의 관점에서 핵심 전제 사항이며, 현재 국내에는 창업을 석/박사 과정으로 전공하고 교육을 전문적으로 수행할 수 있는 대학의 교원은 부족한 현실이라고 지적하고 있다.

Boulding, et al.(1993)은 수강생들의 교육만족도를 측정하기 위해서는 교육과정, 교육내용, 교육 후 인지도 및 결과 등 교육전반에서 만족감을 인지하고, 강사 및 수강생들과 관계의 조화정도의 교육에 대한 만족도를 측정을 한다.

Slijkin, et al.(2012)은 강사와 수강자들의 관계에서 강사의 강의 내용 및 방법과 강사와 수강자간의 상호작용이 교육만족도에 관계가 있다. 박재환·김용태(2009)는 창업교육의 효과는 창업교육의 참여 동기보다는 창업교육에 대한 만족에 의해 더 많이 영향을 받는다는 것이며 이는 교육방법, 교육내용, 교수, 창업교육환경에 대한 만족이 매우 중요하다고 하였다. 상기와 같은 문헌연구를 통하여 창업교육 만족도를 커리큘럼, 외부전문가의 능력 및 열의, 수업방식 및 질, 전반적 만족 등 4가지 요인으로 선정하였다.

<표 2> 창업교육 만족도에 관한 선행연구

연구자	연구내용
Slijkin, et al.(2012)	강사와 수강자들의 관계에서 강사의 강의내용 및 방법과 강사와 수강자간의 상호작용이 교육만족에 관계가 있다고 하였음
Boulding, et al.(1993)	수강생들의 교육만족도를 측정하기 위해서는 교육과정, 교육내용, 교육 후 인지도 및 결과 등 교육전반에서 만족감을 인지하고, 강사 및 수강생들과 관계의 조화정도의 교육에 대한 만족도를 측정한다고 하였다
박재환·김용태(2009)	창업교육의 효과는 창업교육 참여 동기보다는 창업교육에 대한 만족에 의한 더 많은 영향을 받는다는 것이며 이는 교육방법, 교육내용, 교수, 창업교육환경에 대한 만족이 매우 중요하다고 하였음

2.3 창업의지

Leazar(2002)는 창업교육이 창업의지의 주요 요인이라 하였고, Bird(1988)에 따르면 창업의지는 자신의 사업을 소유하거나 새로운 사업을 시작하려는 욕구를 의미하는 것으로 조직고용에 반대되는 것으로써 자영업(Self-employed)에 대한 사람들의 관심과 행동을 다루는 마음의 상태라고 하였다.

Shapero(1984)는 국가나 지역 경제의 침체로부터 벗어날 수 있는 회복력(Resilience)과 자기쇄신적(Self-Renewing) 특성을 갖추기 위해서는 창업의지를 갖고 있는 잠재적 창업가들의 역할이 매우 중요하다고 강조하였다.

Krueger et al.(2000)는 창업의지는 인지된 욕구와 인지된 실현가능성, 그리고 기회에 따른 행동성향에서 나타나는데, 인지된 욕구는 자신의 창업이 주변 사람들에 의해 바람직한 것으로 받아들여지고 있는지를 나타내는 인식의 정도를 말한다. 이와 같이 문헌연구를 통해 창업의지는 창업에 대한 긍정적인 생각, 창업을 하면 성공할 것이다, 창업교육 후 창업에 대해 열정적으로 생각, 창업을 하고 싶다는 생각 등 4가지 요인으로 정의하였다.

<표 3> 창업의지에 관한 선행연구

연구자	연구내용
Leazar(2002)	창업교육이 창업의지의 주요요인으로 연구되었다
Bird,(1988)	창업의지는 자신의 사업을 소유하거나 새로운 사업을 시작하려는 욕구를 의미하는 것으로 조직고용에 반대되는 것으로써 자영업에 대한 사람들의 관심과 행동을 다루는 마음의 상태라고 하였다
Shapero(1984)	국가나 지역 경제의 침체로부터 벗어날 수 있는 회복력과 자기쇄신적 특성을 갖추기 위해서는 창업의지를 갖고 있는 잠재적 창업가들의 역할이 매우 중요하다고 강조하였다
Krueger et al(2000)	창업의지는 인지된 욕구와 인지된 실현가능성, 그리고 기회에 따른 행동성향에서 나타나는데, 인지된 욕구는 자신의 창업이 주변 사람들에 의해 바람직한 것으로 받아들여지고 있는지를 나타내는 인식의 정도를 말한다

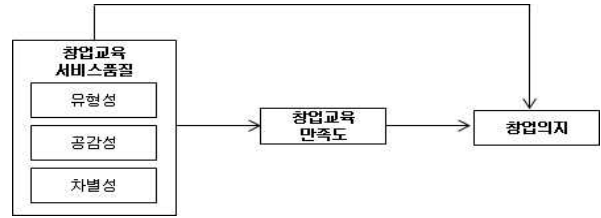
III. 실증연구

3.1 연구모형

본 연구는 대학에서 실전 창업교육을 받은 학생을 대상으로 창업교육 서비스품질이 창업교육 만족도에 미치는 영향과 창업교육 만족도가 창업의지에 미치는 영향에 대해 알아보려고 한다. 또한, 창업교육 서비스품질이 창업의지에 미치는 영향에서 창업교육 만족도가 매개적인 역할을 수행하는 지 살펴보고자 한다. 대학의 창업교육은 단순한 이론교육이 아니라, 창업교육 서비스 품질을 통한 예비창업자 및 미래의 성공 창업자 배출효과를 가져올 것이다.

이러한 요인과 선행연구를 바탕으로 대학의 창업교육 서비스 품질을 독립변수로 설정하고 세부 측정요인으로 유형성, 공감성, 차별성을 설정한다. 그리고 학생들의 실전 창업교육에

대한 창업교육 만족도를 매개변수로 설정하고 학생들의 창업의지를 종속변수로 설정하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정 하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

가설 1 대학창업교육 서비스품질이 창업교육 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1: 유형성은 창업교육 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 공감성은 창업교육 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 차별성은 창업교육 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 창업교육 만족도는 창업의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 창업교육 만족도는 대학창업교육 서비스품질이 창업의지에 미치는 영향에 매개역할을 할 것이다.

- 3-1: 유형성은 창업의지에 미치는 영향에 창업교육 만족도는 매개역할을 할 것이다.
- 3-2: 공감성은 창업의지에 미치는 영향에 창업교육 만족도는 매개역할을 할 것이다.
- 3-3: 차별성은 창업의지에 미치는 영향에 창업교육 만족도는 매개역할을 할 것이다.

3.2.1 대학창업교육 서비스품질과 창업교육 만족도 간의 관계

곽동신 외(2016)은 창업교육 서비스품질이 교육만족에 영향을 준다고 하였고, 김정안·이일한(2014)은 창업교육서비스 품질이 자기효능감과 기대 성취욕구와 함께 교육만족도에 영향을 준다고 하였고, 나상균(2016)도 교육서비스품질이 교육만족도에 영향을 준다고 하였다. 이는 대학창업교육 서비스품질이 창업교육 만족도 간의 관계는 모두 유의하다고 할 수 있다. 대학창업교육 서비스품질은 문헌연구를 통해 유형성, 공감성, 차별성을 평균값으로 Likert 7점 척도를 사용하여 대학의 창업교육에 대한 서비스 품질을 측정하였다.

유형성은 교육에 적합한 시설을 갖추고 있다, 편의시설이 쾌적하고 사용하기 편하다, 교육에 적합한 도구를 사용한다, 교육장은 편안하고 안락하다 등의 내용으로 정의하였다.

공감성은 수강생에 대한 개별적인 관심을 갖는다, 교육일정은 수강생의 입장을 고려하고 있다, 수강생의 관심사를 이해하려 노력한다, 수강생의 수준에 맞춘 강의를 제공한다 등의 내용으로 정의하였다. 차별성은 이번 강좌는 분명한 창업교육

목표를 갖고자 운영되고 있다, 이번 강좌는 창업교육목표가 교육과정을 비롯한 제반 교육 프로그램에 잘 반영되어 있다, 이번 강좌는 교수와 행정원들은 창업교육센터의 창업교육목표를 실천하고 있다, 이번 강좌는 수강생들의 창업교육목표에 따른 교육을 받고 있다 등의 내용으로 정의하였다.

3.2.2 창업교육 만족도와 창업의지 간의 관계

곽동신 외(2016)은 교육만족이 창업역량의 간접적 영향을 통하여 창업의지를 높이기 위해서는 교과편성에서 창업역량을 높이는 요소가 비중 있게 편성되어야 한다고 했다.

박재환·김용태(2009)는 창업 만족도는 교육 서비스 제공자인 교수의 역할이 가장 중요하다고 하며, 창업교육에 대한 충성도를 높여 창업교육이 자리를 잡기 위해서 매우 중요하다고 하였고, 결국 창업교육과 만족도를 높여 다양한 기회를 보는 방법과 사업계획서를 작성하여 계획을 세우고 창업을 실행하는 일 그리고 창업 자금과 관련된 정보 등을 이해하고 자신감이 생긴다면 실제로 배우고 알게 된 것을 활용하기 위해 창업을 해 보려는 의지가 강해지기 때문이라고 하였다. 창업교육 만족도는 창업교육을 받는 대학생들이 제공받는 서비스에 대해 얼마나 만족하느냐에 관한 개념으로 사용된다. 본 연구에서는 창업교육 외부전문가의 능력 및 열의에 만족 한다, 창업교육 외부전문가의 수업방식 및 질에 만족 한다 등의 내용으로 정의하였다.

3.2.3 대학창업교육 서비스품질과 창업의지 간의 관계

최세철·권용주(2014)는 소상공인 창업교육 서비스품질이 창업의지에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인임을 밝혔고, 창업의지를 높이기 위해서는 무엇보다도 먼저 수준 높은 창업교육 서비스 품질을 제공할 필요가 있다는 것을 의미한다. 또한 창업교육 기관은 교육기관의 장기적인 발전을 이루기 위해서는 창업교육 기관의 서비스 품질을 고려하여 창업의지를 강화하여야 한다고 하였다.

창업의지는 창업교육을 통하여 창업을 하면 성공할 것이라는 자신감을 갖게 되었다, 창업교육 후 창업에 대해 열정적으로 생각하게 되었다, 창업교육 후 창업에 대해 창업을 하고 싶다는 생각을 갖게 되었다 등의 내용으로 정의하였다.

3.3 설문구성 및 방법

본 연구에서 사용된 설문지의 구성내용은 선행연구를 토대로 작성하여 표본 추출은 2014년 6월에 1차, 11월에 2차에 걸쳐 K공과대학교 학부생을 대상으로 설문지를 배포하여 설문에 성실하게 응답한 209부를 본 연구에 사용하였으며, 설문조사 결과 남자 81.8%, 여자 18.2%로 나타났다. 설문은 창업교육 서비스품질과 관련된 문항을 도출하여 총 5개 영역으로 구성하였고, 각 문항별 4개 구성변수로 측정하였다. 설문분석을 위해 SPSS 21 버전 프로그램을 이용하였으며, 빈도분석, 요인분석, 신뢰성분석, 회귀분석, 매개분석 등을 실시하였다.

설문항목은 7점 척도 리커트 척도를 기준으로 하였다.

<표 4> 설문지 구성

구분		요인	문항 수
독립변수	창업교육 서비스품질	유형성	4문항
		공감성	3문항
		차별성	4문항
매개변수	창업교육 만족도	창업교육 만족도	2문항
종속변수	창업의지	창업의지	3문항

IV. 실증분석

4.1 탐색적 요인분석

본 연구 모형에 대한 가설을 검증하기에 앞서 설문구성 개념의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였으며, 요인분석 시 주성분 분석방법을 사용하고 직교회전(Varimax)을 적용하였다. 신뢰성은 각 요인별 구성 항목간의 내적 일관성을 추정할 수 있는 Cronbach's α 계수를 사용하였다.

<표 5> 창업교육 서비스 품질에 대한 요인분석 결과

구성개념	측정변수	유형성	차별성	공감성	Cronbach's
유형성	유형성2	0.89			0.937
	유형성1	0.87			
	유형성4	0.86			
	유형성3	0.81			
차별성	차별성3		0.84		0.930
	차별성2		0.84		
	차별성1		0.83		
	차별성4		0.82		
공감성	공감성1			0.84	0.909
	공감성2			0.83	
	공감성3			0.80	
합계(Eigen value)		3.386	3.355	2.517	
설명분산(%)		30.786	30.496	22.885	
누적률(%)		30.786	61.282	84.167	

<표 5>는 창업교육 서비스품질에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석결과로서, Cronbach's α 0.90 이상으로 나타났고, 고유값(Eigen Value)은 1.0 이상을 기준으로 평균값을 상회하는 것으로 나타났다. 요인적재값은 최저 0.80, 최고 0.89로 각 항목의 구성개념을 적절히 측정하고 있음을 나타냈다. 창업교육 서비스품질에 대한 주성분 분석을 실시 한 결과 84.167%의 설명력을 갖는 3개의 구성요인으로 유형성, 공감성, 차별성이 탐색되었다.

<표 6> 창업교육 만족도에 대한 요인분석 결과

구성개념	측정변수	창업교육 전문가 활용	Cronbach's
창업교육 만족도	창업교육 만족도2	0.95	0.895
	창업교육 만족도1	0.95	
합계(Eigen value)		1.811	
설명분산(%)		90.525	
누적률(%)		90.525	

<표 6>은 창업교육 만족도에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석결과로서, Cronbach's α 0.895으로 나타났고, 고유값(Eigen value)은 1.0 이상을 기준으로 평균값을 상회하는 것으로 나타났다. 요인적재값은 최저, 최고 각각 0.95으로 각 항목의 구성개념을 적절히 측정하고 있음을 나타냈다. 창업교육 전문가 활용 대한 주성분 분석을 실시 한 결과 90.525%의 설명력을 갖는 1개의 구성요인으로 창업교육 전문가 활용이 탐색되었다.

<표 7> 창업의지에 대한 요인분석 결과

구성개념	측정변수	창업의지	Cronbach's
창업의지	창업의지2	0.94	0.915
	창업의지3	0.92	
	창업의지1	0.90	
합계(Eigen value)		2.569	
설명분산(%)		85.647	
누적률(%)		85.647	

<표 7>는 창업의지에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 결과로서, Cronbach's α 0.915으로 나타났고, 고유값(Eigen Value)은 1.0 이상을 기준으로 평균값을 상회하는 것으로 나타났다. 요인적재값은 최저 0.90, 최고 0.94으로 각 항목의 구성개념을 적절히 측정하고 있음을 나타냈다.

창업의지 대한 주성분 분석을 실시 한 결과 85.647%의 설명력을 갖는 1개의 구성요인으로 창업의지로 탐색되었다. 다음으로 연구 변수간의 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 8>에 제시되어 있다. 요인분석에 따른 상관계수 및 표준오차로부터 상관계수의 95% 신뢰구간에 1이 포함되지 않음을 확인 할 수 있어 창업교육 품질서비스, 창업교육 만족도 그리고 창업의지와 의 관계에서 일부에서 다소 높은 상관관계로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 구성 타당성은 충분히 확보 되었다고 볼 수 있다.

<표 8> 상관관계 분석결과

구분	평균	Standard Deviation	유형성	공감성	차별성	창업교육 만족도	창업의지
유형성	5.0239	1.28463	1				
공감성	4.9553	1.17902	0.556** 0.000	1			
차별성	5.2285	1.05931	0.550** 0.000	0.645** 0.000	1		
창업교육 만족도	5.3612	1.01116	0.615** 0.000	0.595** 0.000	0.723** 0.000	1	
창업의지	4.9793	1.20810	0.444** 0.000	0.642** 0.000	0.746** 0.000	0.619** 0.000	1

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$,

<표 9> 창업교육 서비스품질과 창업교육 만족도가 창업의도에 대한 다중회귀 분석결과

종속변수	독립변수	비 표준회계수		t	유의확률	공선성 통계량	
		표준오차	베타			공차	VIF
창업교육 만족도	상수	0.245	-	4.776	0.000***		
	유형성	0.045	0.275	4.921	0.000***	0.628	1.593
	공감성	0.054	0.127	2.075	0.039*	0.526	1.901
	차별성	0.060	0.490	8.073	0.000***	0.531	1.884
R=0.774, R ² =0.599, 수정된 R ² =0.593, F=101.971, $p=0.000$, Durbin-watson=2.231							
창업의지	상수	0.283	-	0.805	0.422		
	유형성	0.052	- 0.036	- 0.642	0.521	0.628	1.593
	공감성	0.062	0.288	4.739	0.000***	0.526	1.901
	차별성	0.069	0.580	9.585	0.000***	0.531	1.884
R=0.776, R ² =0.602, 수정된 R ² =0.596, F=103.228, $p=0.000$, Durbin-watson=1.919							

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$,

<표 10> 창업교육 서비스품질이 창업의지에 창업교육 만족도의 매개효과 분석결과

독립 / 매개 / 종속	단계	종속변수	독립변수	비표준회 계수	SE	B	t	p
유형성 / 창업교육만족도 / 창업의지	1단계	창업교육 만족도	유형성	0.498	0.044	0.615	11.219	0.000***
	2단계	창업의지	유형성	0.417	0.059	0.444	7.121	0.000***
	3단계	창업의지	유형성	0.095	0.065	0.101	1.460	0.146
공감성 / 창업교육만족도 / 창업의지	1단계	창업교육 만족도	공감성	0.526	0.049	0.595	10.664	0.000***
	2단계	창업의지	공감성	0.658	0.055	0.642	12.052	0.000***
	3단계	창업의지	공감성	0.434	0.063	0.423	6.901	0.000***
차별성 / 창업교육만족도 / 창업의지	1단계	창업교육 만족도	차별성	0.711	0.049	0.723	15.060	0.000***
	2단계	창업의지	차별성	0.851	0.053	0.746	16.117	0.000***
	3단계	창업의지	차별성	0.712	0.075	0.625	9.444	0.000***
			창업교육 만족도	0.195	0.077	0.168	2.536	0.012*

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$,

4.2 가설검증 결과

창업교육 서비스품질이 창업교육 만족도와 창업의지에 미치는 영향을 다중회귀분석과 매개효과 분석을 통해 검증한 결과는 <표 9>, <표 10>과 같다. 다중회귀식 검증결과 유형성이 창업교육 만족도에 미치는 영향은 t 값이 4.921($p=0.000$)으로 가설 1-1 채택, 공감성 t 값은 2.075($p=0.039$)으로 가설 1-2 채택, 차별성 t 값은 8.073($p=0.000$)으로 가설 1-3 채택 되었다.

즉 창업교육 서비스품질은 창업교육 만족도에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F 값이 $p=0.000$ 에서 101.971의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=0.599$ 으로 59.9%의 설명력을 보이고 있다. 창업교육 서비스품질이 창업의지 간의 검증결과, 유형성이 창업의지에 미치는 영향은 t 값은 -0.642($p=0.521$)의 수치로 가설3-1은 기각되었다.

공감성 t 값은 4.739($p=0.000$)으로 가설3-2 채택, 차별성 t 값은 9.585($p=0.000$)으로 가설3-3 채택 되었다. 공감성, 차별성은 통계적 유의수준 하에서 창업의지에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 유형성은 창업의지에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F 값이 $p=0.000$ 에서 103.228의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=0.602$ 로 60.2%의 설명력을 보이고 있다.

창업교육 서비스품질이 창업의지에 미치는 영향에 대한 창업교육 만족도 매개역할을 할 것이라는 분석은 Baron & Kenny(1986)가 제안한 매개효과검증 방법을 이용하여, 3단계의 조건이 충족되어야 한다.

1단계로 독립변수가 매개변수 간 회귀분석을 통하여 통계적으로 유의한 영향관계가 있어야 한다. 2단계로 독립변수가 종속변수 간 회귀분석을 통하여 통계적으로 유의한 영향관계가 있어야 한다. 3단계로 독립변수와 매개변수가 종속변수 간 회귀분석을 통하여 통계적으로 유의한 영향관계가 있어야 한다.

1단계에서 3단계까지 유의성을 확인한 후 2단계 회귀분석 결과 도출된 독립변수의 회귀계수값은 3단계에서 도출된 독립변수의 회귀계수 값보다 커야만 매개효과가 있다고 할 수 있다. 유형성이 창업의지에 미치는 영향에 대한 창업교육 만족도 매개역할을 분석한 결과 1단계 회귀계수는 0.615으로 정(+)¹의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 0.444, 3단계에서는 독립변수가 0.101, 매개변수가 0.557의 값을 나타내고 있다.

유의수준을 가능할 t 값이 1.460으로, p 값이 0.146으로 나타나 3단계에 유의하지 않는 결과를 보여주고 있어, 가설 3-1은 기각 되었다. 공감성이 창업의지에 미치는 영향에 대한 창업교육 만족도 매개역할을 분석한 결과 1단계 회귀계수는 0.595으로 정(+)¹의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 0.642, 3단계에서는 독립변수가 0.423, 매개변수가 0.367의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가능할 t 값과 p 값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 따라서 가설3-2는 채택되었다.

차별성이 창업의지에 미치는 영향에 대한 창업교육 만족도 매개역할을 분석한 결과 1단계 회귀계수는 0.723으로 정(+)¹의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 0.746, 3단계에서는 독립변

수가 0.625, 매개변수가 0.168의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가능할 t 값과 p 값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 따라서 가설3-3은 채택되었다. 본 연구에서 창업교육 만족도는 공감성 및 차별성은 창업의지에 미치는 영향에 매개효과가 존재하고, 유형성에는 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 가설검증 결과는 <표 11>과 같다.

<표 11> 가설검증 결과

가설	가설내용	채택여부
가설1-1	유형성은 창업교육 만족도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
가설1-2	공감성은 창업교육 만족도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
가설1-3	차별성은 창업교육 만족도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
가설2	창업교육 만족도가 창업의지에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다	채택
가설3-1	유형성은 창업의지에 미치는 영향에 창업교육 만족도는 매개역할을 할 것이다	기각
가설3-2	공감성은 창업의지에 미치는 영향에 창업교육 만족도는 매개역할을 할 것이다	채택
가설3-3	차별성은 창업의지에 미치는 영향에 창업교육 만족도는 매개역할을 할 것이다	채택

V. 연구결과

본 연구에서는 대학의 창업교육 서비스품질(유형성, 공감성, 차별성)이 창업교육 만족도의 관계적 요인과 창업의지에 어떤 영향을 미치는가를 살펴보았다. 공감성, 차별성은 창업의지에 창업교육 만족도가 매개역할을 하는 것으로 나타났고, 유형성은 창업의지 영향에 창업교육 만족도가 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 교육에 적합한 시설, 편의시설이 편하다, 적합한 도구, 편안하고 안락하다와 같은 유형성은 만족도에 만족하고, 유형성에 대한 창업교육 만족도가 창업의지에는 없는 것으로 나타났다. 이는 창업교육을 위한 편의시설과 좋은 환경 등 단순한 하드웨어 구축보다는 편의시설과 안락한 환경을 통해 창업교육 수강생들에게 창업에 대한 직접적인 정보제공 등의 소프트웨어적인 서비스 만족과 연계 되어야 할 것이다. 다음으로 개별적인 관심, 수강생입장 고려, 관심사 이해노력과 같은 공감성은 창업교육 만족도에 만족하고, 외부전문가능력 열의만족, 외부전문가 수업방식과 질 만족이 있을 때 창업교육 만족도에 미치는 영향이 더 민감하게 된다.

이에 따라 공감성에 대한 창업교육 만족도가 높을수록 창업의지는 높은 것으로 나타나게 된다. 다음으로 창업목표를 갖고자 운영, 교육목표가 프로그램에 잘 반영되고, 교수행정원들 목표에 대한 실천, 창업교육목표에 따른 교육과 같은 차별성은 창업교육 만족도에 만족하고, 외부전문가능력 열의만족, 외부전문가 수업방식과 질 만족이 있을 때 창업교육 만족도에 미치는 영향이 더 민감하게 된다. 이에 따라 차별성에 대한 창업교육 만족도가 높을수록 창업의지는 높은 것으로 나타나게 된다.

이상의 연구결과 시사점은 첫째, 대학에서 학생들에게 창업교육 시 창업교육 만족도에 영향을 미치는 창업교육 서비스

품질 요인 중 공감성, 차별성을 강화하여 창업교육 만족도를 더 높일 수 있을 것이다. 둘째, 대학에서는 창업교육 서비스 품질이 창업의지에 영향을 미치는 결과를 토대로 학생들이 창업의지를 높이기 위해서 서비스 품질을 높이기 위한 활동이 필요하다. 셋째, 학생들의 창업교육 만족도는 창업의지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 학생들의 창업교육 만족도를 높이기 위한 다양한 노력이 필요하다.

이상과 같은 연구의 의미와 결과이지만 본 연구가 갖는 연구의 한계점은 설문 대상자를 구미지역의 K대학교의 학생들로 한정하였기 때문에 전국 대학교 학생들의 대표성에는 약간의 오류가 있을 것이다. 결론적으로, 본 연구를 통해 많은 대학에서 학생들에게 창업교육 시 창업교육 만족도를 높여 이에 대한 전략을 세워 실천창업교육을 강화하여 대학생들의 창업의지를 높일 필요가 있다.

REFERENCE

곽동신·정화영·김명숙(2016), 대학의 창업교육 서비스 품질이 교육 만족과 창업의지에 미치는 영향, *벤처창업연구*, 11(4), 37-48

김정인·이일한(2014), 창업교육 서비스 품질이 자기효능감, 기대 성취욕구 및 교육만족도에 미치는 영향: 인터넷 쇼핑몰 창업교육을 중심으로, *벤처창업연구*, 9(5), 21-31

나상균(2016), 소상공인의 창업 교육서비스 품질, 교육만족도, 신뢰성 및 추천의도의 구조적 인과관계에 관한 연구, *한국경영교육학회*, 31(5), 123-143

박재환·김용태(2009), 창업교육 만족도 및 참여 동기가 창업교육 효과에 미치는 영향: 창업대학원 교육과정을 중심으로, *산업경제연구*, 22(2), 959-977

박주성·김중호·신용섭(2002), 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, *한국마케팅저널*, 4(4), 51-74

이일한·한주희·김주미(2009), 창업교육 서비스품질 만족 및 구전의 관계, *직업교육연구원*, 28(3), 61-83

이우진·김진수·김용태(2013), 대학의 창업교육 품질이 교육만족도와 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구, *경영교육연구*, 28(3), 105-131

장대성·채규진·김민수(2009), 한국 대학 경영교육 서비스의 교육만족 및 충성도와 서비스접점 유형에 관한 연구, *대한경영학회*, 23(2)

최세철·권용주(2014), 소상공인 창업교육 서비스 품질이 학습자 만족과 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구, *한국조리학회*, 20(4)

하규수·여경은(2016), 창업교육 전문가 양성과정의 현황과 개선방안에 관한 연구, 11(3), 221-231

Abari, A. A. F., Yarmohammadian, M. H., & Esteki, M.(2011), Assessment of quality of education a non-govermental university via SERVQUAL model. *procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299-2304

Baron, R. M. & Kenny, D. A.(1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1112

Bird, B(1988), Implementing entrepreneurial ideas: The case for intention, *Academy of Management Review*, 13(3), 442-453.

Boulding, W. A. K, & R. Staeln & V. A. Zeithaml(1993), Dynamic Process Model of Service Quality : From Expectation to Behavioral Intentions, *Journal of Marketing Research* 30, 7-27

Chang, D. S., Chae, G. J., & Kim, M. S(2009), A Study of Service Encounter Type between Business Education Service and Students' Satisfaction and Loyalty in Korean Universities, *Korean journal of Business Administration* 23(2)

Choi, S. C., & Kown, Y. J(2014), A Study on the Effect of Small Business Start-up Education Service Quality on Learner Satisfaction and Entrepreneurial Intention 20(4), 86-99.

Elliott, K. M., & Healy, M. A.(2001), Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention, *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.

Gatfield, T., & Barker, M(1992), Measuring student quality variables and the implications for management practices in higher education institutions: an perspective, *journal of Higher Education Policy and Management* 21(2), 239-252.

Ha, K. S, & Yeo, K. U.(2016), A Study on the Improving Training Program for Entrepreneurship Educators, *Asia-Pacific journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 11(3), 221-231.

Jain, R, Sinha, G. G., & De, S. K(2010), Service quality in higher education: an exploratory study, *Asian Journal of Marketing* 4(3), 144-154.

Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S.(2011), Conceptualizing service quality in higher education. *Asian Journal on Quality*, 12(3), 296-314.

Kim, J. I., & Lee, I. H(2014), The Impact of Service quality in Entrepreneurial education on the Self-efficacy, the Achievement need and the Satisfaction of Entrepreneurial Education: Focusing on the Entrepreneurial Education of Internet Shopping Mall, *Asia-Pacific journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 9(5), 21-31.

Krueger, N. F., Reilly, M. D., & Carsrud, A. L.(2000). Competing models of entrepreneurial intentions. *Journal of Business Venturing*. 15(5), 411-432.

Kwak, D. S., Jung, H. Y., & Kim, M. S(2016), The Effect of University Entrepreneurial Education Service Quality on Education Satisfaction, Entrepreneurial Capability, and Entrepreneurial Intention, *Asia-Pacific journal of Business Venturing and Entrepreneurship* 11(4), 37-48.

Leazar, E. P.(2002), Entrepreneurship, NBER working paper

Lee, I. H., Hahn, J. H., & Kim, J. M(2009), The impact of service quality in entrepreneurial education on satisfaction and word to mouth, *The journal of Vocational Education Research* 28(3).

Lee, W. J., Kim, J. S., & Kim, Y. T.(2013), An Empirical Study on the Influence of Entrepreneurship Education Quality and Satisfaction to University Student's Entrepreneurial Intention, *Korean Business Education Review* 28(3), 105-131.

- Na, S. G.(2016), A Study on the Structural Causality Relationship among the Service Quality, Satisfaction, Reliability and Recommendation Intention of Education for Start-ups of Small Enterprises, *Korean Business Education Review* 31(5), 123-143.
- Oldfield, B., M & Baronm, S(2000), Student perceptions of service quality in a UK university business and manament faculty, *Quality Assurance in Eduction* 8(2), 85-95.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* 49(4), 41-50.
- Park, J. H., & Kim, Y. T.(2009), An Empirical Study of Effect and Improvement of Entrepreneurship Education, *The journal of Industrial Economics and Business* 22(2), 959-977.
- Park, J. S., Kim, J. H., & Shin, Y. S.(2002), The Effects of University Education Service Quality Factors on the Students' Satisfaction, Intention of Continuing Studies, and Word-of-Mouth, *The journal of Korean Marketing* 4(4), 51-74.
- Shapero, A.(1984). The entrepreneurial event, in C. A. Kent, Environment for Entrepreneurship, Lexington, MA: D. C. Health, 21-40.
- Sljkin, B. Bartkowiak, P., & Skuza, A(2012), Determinants of higher education choices and student satisfaction: The case of poland, *Higher Education*, 63(5), 565-581.

A Study on the Influence of University Entrepreneurial Education Service quality of Entrepreneurial Intention: Focused on the Mediating Effects of Satisfaction with Entrepreneurial Education

Jo, Young Jun*

Abstract

In this study, explored how university entrepreneurial education service quality affects Satisfaction of Entrepreneurship education and entrepreneurial intention. Real-Time Entrepreneurship Education is being Promoted through Professional Entrepreneur in the field of Entrepreneurship Education. It is necessary to study the ways of establishment of university Entrepreneurship through Ground Theory. on the basis of previous studies, three factors were university entrepreneurial education service quality : materiality, consensual, differentiation. First, in this study is university entrepreneurial education service quality(materiality, consensual, differentiation) of entrepreneurial education specialist utilization was evaluated on the survey results. Second, in this on the influence of Satisfaction of Entrepreneurship education of entrepreneurial intention. Third, regarding how university entrepreneurial education service quality affects the entrepreneurial intention, this study was intended to verify the mediating effects of entrepreneurial education specialist utilization. First, This study on the influence that materiality, consensual, differentiation of Satisfaction of Entrepreneurship education. Second, entrepreneurial Satisfaction of Entrepreneurship education have an effect on the entrepreneurial intention. Third, This study on the influence consensual, differentiation has been verified to have mediating effects of entrepreneurial intention of Satisfaction of Entrepreneurship education. materiality, entrepreneurial intention of entrepreneurial education specialist utilization has no mediating effect. This result, It was found that the practical education related to entrepreneurship contributed to the revitalization of the university, such as the interest for the students and the educational goal for the entrepreneurship rather than the convenience facilities and establishment of good environment for entrepreneurship education. factors for Satisfaction of Entrepreneurship education were found that consensual and differentiation on entrepreneurial intention. For this study, question and result of the study were obtained for the students who start-up course of K engineering university.

Keywords: Entrepreneurial Education Service Quality, Satisfaction of Entrepreneurship education, Entrepreneurial Intention

* First Author, Professor, Kumoh National Institute of Technology, Entrepreneurship Center, Department, mygodjo@kumoh.ac.kr