

초등 방과후학교 영어교육서비스품질이 연속수강과 구전행동에 미치는 영향에 관한 연구*

남현정** · 윤천성***

초 록

본 연구는 초등 방과후학교 영어프로그램에 대한 학부모들이 지각하는 영어교육서비스 품질의 구성요인별 연속수강과 구전행동에 미치는 영향을 연구하는 목적에서 진행하였다. 연구대상은 충청북도 청주시 지역 내의 초등 방과후 영어교육에 참여하는 학생의 학부모의 설문지 210부를 통계분석에 활용하였으며 결과는 다음과 같다.

첫째, 영어교육서비스품질의 하위요인(유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성)은 영어수업에 대한 연속수강에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 영어교육서비스품질의 하위요인 가운데 유형성을 제외하고 영어수업에 대한 구전행동에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

초등 방과후학교 영어교육과 관련한 여러 선행 연구들은 운영사례연구, 사교육과 관련한 비교연구가 대부분이나 본 연구는 방과후학교 영어교육의 질적 요인을 항목별로 학부모의 행동변화에 영향을 주는지에 관한 연구라는 것에 의의를 가진다.

본 연구는 청주시 지역을 대상으로 하여 전체 초등학교의 학부모의 의견의 결과로 일반화하기는 다소 한계점을 가지고 있다. 이에 차후 연구에서는 전국으로 조사 대상을 확대할 필요성이 있다.

주제어 : 교육서비스품질, 연속수강, 구전행동

* 해당 논문은 석사학위논문을 정리하여 게재한 것임.

** 서울벤처대학원대학교 HRD리더십전공 석사 (E-mail: agape23310@naver.com)

*** 서울벤처대학원대학교 HRD리더십전공 교수(교신저자) (E-mail: staryoun@hanmail.net)

투고일: 2017년 5월 9일, 수정일: 2017년 5월 23일, 게재확정일: 2017년 6월 2일

I. 서론

1. 연구배경 및 연구목적

인터넷과 여러 다양한 매체의 발달로 인해 전 세계는 경제나 문화의 교류 또한 활발해지고 있다. 이러한 급변하는 사회에 살아가기 위해서는 다양성과 창의성이 요구되며 행복하고 질 높은 삶을 추구하기 위해서는 학습자가의 잠재적인 소질과 능력 개발 교육에 힘을 기울여야 한다. 이러한 측면에서 학교는 정규수업시간 뿐만 아니라 방과후 활동에서도 교육 수요자의 요구에 부응하여 학생들 각각의 소질과 특기를 개발하고 보충 및 심화 학습을 받을 수 있는 기회를 제공해야 하는 새로운 역할과 기능을 담당하게 되었다(최운정, 2009). 방과후학교 영어교육 운영비중은 14.6%로 다른 여러 프로그램과 비교해서 가장 높은 비중을 차지하고 있다. 이 통계자료가 의미하는 것은 세계화 · 국제화 시대라는 사회적 변화에 따른 학부모의 영어교육에 대한 필요성 증가와 정부의 교육개혁과 부합하여 방과후 영어교육의 참여가 높아지고 있다는 것을 의미한다. 우리나라의 영어교육 열풍과 더불어 방과후 학교 영어프로그램은 다양해지고 있으며 방과후 교육의 질적 향상을 위해 개선할 부분이 많다고 사료되며 영어교육서비스품질 개선에 대한 많은 연구가 필요하다.

본 연구는 다음과 같은 구체적인 연구 목적을 가진다.

첫째, 초등학교 방과후학교 영어교육서비스품질의 각각의 속성들이 연속 수강과 구전행동에 어떤 관련성을 보이는지를 파악하고자 한다.

둘째, 바람직한 방과후학교 영어교육서비스품질 요소를 파악해서 많은 학부모가 선택할 수 있는 서비스 전략수립을 목적으로 한다.

2. 용어의 정의

1) 초등 방과후학교 영어교육서비스품질

본 연구자는 초등 방과후학교 영어교육서비스 품질은 ‘수강하고 있는 영어교육서비스에 대한 수요자인 학생과 학부모의 지각 정도 또는 전반적인 평가’로 정의한다. 이와 관련된 설문지는 PZB(1998)이인경(2012) 박근희(2010)의 선행연구를 토대로 수정하여 사용하였다.

2) 연속수강

본 연구에서는 연속수강을 ‘교육수요자인 학생과 학부모가 미래에도 방과후학교 영어프로그램을 중도에 그만두지 않고 지속적으로 이용할 의사’로 정의하였으며 선행 연구(이유재, 안정기, 2001)을 기초로 하여 연속수강에 대한 측정항목을 구성하였다.

3) 구전행동

본 연구자는 구전행동은 ‘교육수요자인 학생과 학부모가 방과후학교 영어교육서비스를 경험하고 긍정적인 자세로 주변 사람들에게 이야기하고 추천하는 모든 행동’이라고 정의하였다. 본 연구에서는 File, Judd와 Prince(1992), Richins(1983)와 Anderson(1998)등이 연구한 구전내용을 정리한 조미정(2010)의 선행 연구 자료를 토대로 방과후학교 영어교육서비스품질에 맞게 수정하여 사용하였다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스품질의 개념

1) 교육서비스품질

Parasuraman, Zeithaml & Berry(1994)는 서비스 품질이 객관적으로 측정하기 어려운 추상적인 개념이고, 기업이 서비스 품질을 평가하는 적절한 접근 방법은 소비자의 지각을 측정하는 것이라고 주장하였으며 서비스품질의 구성요소를 체계적으로 제시하였다.

Oliver(1980)는 SERVQUAL(Service Quality)이라는 서비스측정모형을 처음으로 개발하였는데, 처음 개발된 서비스 품질의 척도는 10개 차원으로 도출하였으나 중복되지 않고 개념이 명확한 것으로 5개 차원으로 축약하였다. PZB(1988)는 SERVQUAL 척도의 5가지 차원에 따른 서비스품질 구성요소로 유형성(Tangibility), 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 확실성(Assurance), 공감성(Empathy)을 제시하였다.

가. 유형성(Tangibility)

유형성(Tangibility)은 교육을 진행하는 장소의 시설, 장비, 교육을 진행하는 강사 및 의사소통 등의 외형적 측면에서의 서비스 구성요인 중에 하나이다

나. 신뢰성(Reliability)

신뢰성은 약속한 서비스를 정확하게 제공하는 능력으로 정의할 수 있다.

다. 반응성(Responsiveness)

반응성(Responsiveness)은 고객이 필요로 하는 것을 도와주려고 노력하는 의지와 요청에 따른 반응으로 신속한 서비스를 제공하고자 하는 의지이다.

라. 확실성(Assurance)

확실성(Assurance)은 교사와 교직원의 공손함과 신뢰와 확신감을 전달하는 능력으로 교육을 제공하는 자의 지식, 정중함, 믿음직하게 느껴지게 하는 능력 등으로 정의된다.

마. 공감성(Empathy)

공감성(Empathy)은 교육 수요자인 학부모나 학생 개개인에게 제공하는 주의와 보살핌으로 정의된다.

2. 연속수강

Bing(1993)은 일반적으로 ‘참여자가 미래에도 지속적으로 현재의 서비스를 반복하여 이용할 가능성’으로 정의하였다. 이러한 측면에서 방과 후 학교의 경우 교육 수요자인 학생과 학부모의 입장에서 정규 교육 이후의 학습 활동을 선택할 때, 방과 후 학교의 서비스 품질에 따라 차후 방과 후 학교에 재등록할 가능성에 대한 의도와 타인에게 해당 방과 후 학교를 추천하려는 의지가 결정될 수 있다(정홍인, 권기범, 조대연, 2013). 이유재와 안정기(2001)는 재등록은 고객이 다시 그 서비스 업체를 방문하여 상품이나 서비스를 구매하려는 의향을 말하는 것으로 정의하였다.

3. 구전행동

구전은 개인 상호간의 커뮤니케이션 혹은 단순히 개인 간의 정보교환이다(King and Summers, 1970). Richins(1993)와 Anderson(1998)은 구전이란 개인 간의 의사소통을 말하는 것으로 사람 대 사람 커뮤니케이션이며 적어도 한 사람이상의 타인에게 자신의 개인적 경험이 만족여부에 대해서 이야기하는 것으로 구전 의도는 소비자가 자신이 경험한 제품 및 서비스에 대한 생각, 느낌 이미지를 타인에게 전달하고자 하는 의도를 말한다. File, Judd와 Prince(1992)는 구전을 기업과 소통하는 것뿐 아니라 타인에게 기업/서비스를 추천하는 것으로 정의하였다.

4. 변수간의 선행연구

1) 교육서비스품질과 연속수강과의 관계

이유재, 김주영, 김재일(1996)은 고객만족의 선행요인은 서비스 품질이며, 고객만족은 재구매의도와 구전 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 박주성, 김종호, 신용섭(2002)은 교육서비스에서 전반적 서비스 품질이 구전효과에, 학생만족이 재입학의도와 구전효과

에 직접적인 영향을 미치며, 재입학의도 또한 구전효과에 긍정적인 영향을 미친다는 인과 관계를 확인하였다.

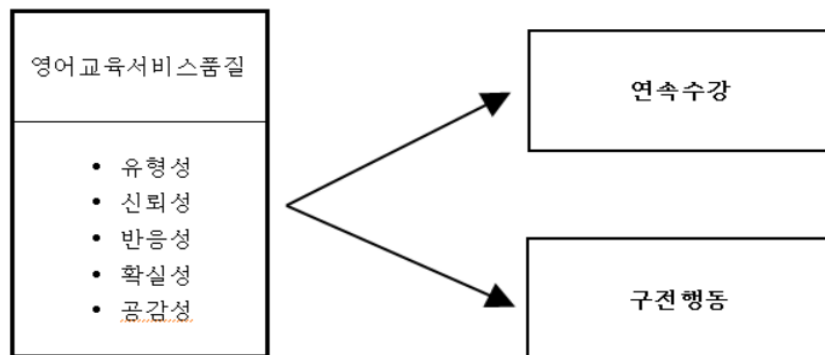
2) 교육서비스품질과 구전행동과의 관계

류호(2009)는 교육서비스품질에 대한 만족은 구전행동, 주변권유와 같은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이성주(2008)의 연구에서는 교육서비스품질에 대한 만족이 학생 및 학부모의 구전행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 변인설정

본 연구는 초등학교 방과후학교 영어교육서비스품질 구성요인을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성으로 보고 이들 구성요인이 연속수강과 구전행동에 어떻게 영향을 미치는가를 파악하고자 다음과 같은 연구모형을 구상하였다. 본 연구모형은 [그림Ⅲ-1]과 같다.



[그림 Ⅲ-1] 연구모형

2. 연구대상

본 연구에서 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 조사 대상은 충북 청주시 지역 초등 방과후학교 영어프로그램에 참여하는 학생의 학부모를 대상으로 설문하였다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(N)	퍼센트(%)
자녀성별	남자	95	45.2
	여자	115	54.8
자녀학년	1학년	30	14.3
	2학년	63	30.0
	3학년	44	21.0
	4학년	33	15.7
	5학년	24	11.4
	6학년	16	7.6
자녀 수	1명	28	13.3
	2명	135	64.3
	3명 이상	47	22.4
모 학력	고졸이하	56	26.7
	2-3년제 대학	76	36.2
	4년제 대학	74	35.2
	대학원 이상	4	1.9
부 학력	고졸이하	32	15.2
	2-3년제 대학	74	35.2
	4년제 대학	89	42.4
	대학원 이상	15	7.1
맞벌이 여부	유	116	55.2
	무	94	44.8
가정 월평균 소득	200만원 미만	30	14.3
	200-300만원 미만	44	21.0
	300-400만원 미만	63	30.0
	400-500만원 미만	31	14.8
	500만원 이상	42	20.0
계		210	100.0

3. 측정도구

본 연구에서는 가설 검증을 위해 선행연구에서 사용한 검증된 도구를 바탕으로 설문지를 본 연구 취지에 맞추어 수정·보완하여 작성하였다. 설문지 구성은 <표 2>과 같다.

<표 2> 설문지 구성

구분	변수		설문			출처
			항목	번호	문항	
독립 변수	영어교육 서비스품질	유형성	I	1-8	8	PZB(1998) 이인경(2012) 박근희(2010)
		신뢰성		9-15	7	
		반응성		16-22	7	
		확실성		23-29	7	
		공감성		30-36	7	
종속 변수	연속수강		II	1-5	5	이유재와 안정기(2001)
	구전행동		III	1-4	4	조미정(2010)
일반적 특성			VI	1-6	6	연구자

4. 자료 수집 및 분석

2016년 6월 1일~ 6월 34일까지 상반기 방과후학교 공개수업 및 학부모 참관수업에 참관한 학부모 100명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 후 설문지를 보완·수정하여 청주시 지역내의 초등학교 방과후학교 영어교육에 참여하고 있는 학생들의 학부모를 대상으로하여 설문지 210부를 통계분석 자료로 활용하였다.

다음과 같이 구체적인 분석을 실시하였다.

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, SPSS (Statistical Package for Social Science) v. 21.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

구체적으로 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

셋째, 영어교육서비스품질과 연속수강, 구전행동을 알아보고, 조사대상자의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정으로 Duncan test를 실시하였다.

넷째, 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

다섯째, 영어교육서비스품질이 연속수강 및 구전행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

5. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

1) 신뢰도 검증

본 연구에서는 측정도구 및 문항의 신뢰도 검증을 위한 내적일관성을 분석할 수 있는 Cronbach's α 값을 사용하였다. 일반적으로 Cronbach's α 값이 0.7이상이면 신뢰도에 문제가 없다고 해석한다(김계수, 2007). 측정도구에 대한 신뢰도 검증 결과는 <표 3>와 같다.

<표 3> 측정도구의 신뢰도 검증

변수		문항수	신뢰도
영어교육 서비스품질	유형성	8	.906
	신뢰성	7	.944
	반응성	7	.936
	확실성	7	.969
	공감성	7	.954
	전체	36	.976
연속수강		5	.915
구전행동		4	.936

2) 타당성 검증

변수의 타당성을 분석하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표로서 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였고, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다. 요인적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타낸다. 그러므로 각 변수들은 요인적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 또한 고유값은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값을 말하는 것으로, 특정 요인에 관련된 표준화된 분산(standardized variance)을 가리킨다. 일반적으로 사회과학 분야에서 요인과 문항의 선택 기준은 고유값(eigenvalue)은 1.0 이상, 요인적재치는 0.40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는 이들의 기준에 따라 고유값이 1.0 이상, 요인적재치가 0.50 이상을 기준으로 하였다.

Kaise-Mayer-Olkin(KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 KMO 값이 0.90 이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80-0.89는 꽤 좋은 편, 0.70-0.79는 적당한 편, 0.60-0.69 평범한 편, 0.50-0.59 바람직하지 못한 편, 0.50

미만이면 받아들일 수 없는 수치로 판단한다. Bartlett의 구형성 검정은 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 것이다. 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지는 유의확률로서 파악하게 된다.

가) 영어교육서비스품질에 대한 타당성 검정

영어교육서비스품질에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4>과 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=7961.431$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰 만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.960으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 5개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 5개의 요인 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

<표 4> 영어교육서비스품질에 대한 타당성 검증

구분	성분				
	공감성	유형성	확실성	신뢰성	반응성
34. 영어교육프로그램의 강사, 담당자들은 학생들의 욕구를 잘 이해하고 있다.	.824	.145	.234	.240	.239
32. 영어교육프로그램의 강사, 담당자들은 학생들에게 필요한 것이 무엇인지 알고 있다.	.771	.145	.251	.232	.227
33. 영어교육프로그램의 강사, 담당자들은 학생들의 이익을 최우선으로 삼고 있다.	.756	.165	.256	.216	.305
30. 영어교육프로그램의 강사, 담당자들은 학생들 개인에게 관심을 가진다.	.752	.147	.166	.081	.393
35. 영어교육프로그램의 강사와 담당자는 교육활동에 대하여 결정을 함에 있어서 학생들의 의견을 존중하고 반영한다.	.743	.167	.297	.268	.258
31. 내가 기대하는 수준의 영어교육서비스를 제공하고 있다.	.736	.115	.333	.204	.223
36. 영어교육프로그램은 사교육과 비교하여 우수하다.	.734	.205	.323	.243	.163
4. 영어교육에 필요한 기자재가 잘 확보되어있다.	.074	.816	.146	.219	.146
2. 영어교육이 실시되는 교실의 규모에 만족한다.	.074	.744	.232	.157	.126
3. 영어교육이 실시되는 교실의 냉방, 난방시설이 잘 갖추어 있다.	.241	.706	.034	.163	-.084
7. 영어교육을 실시하는 교실은 안전장비를 잘 갖추고 있다.	.141	.692	.231	.149	.179
5. 영어교육이 실시되는 교실의 조명밝기가 적당하다.	.118	.691	.070	.312	.317
6. 영어교육을 준비하기 위한 학생들의 대기 장소가 잘 확보되어 있다. (도서관, 기타 유흥교실)	.100	.683	.194	.060	.197
8. 영어교육프로그램의 강사, 담당자의 옷차림과 용모는 단정하다.	.139	.676	.146	.375	.182
1. 학교 정규교육과정 후에 교내에서 실시되는 영어교육프로그램의 편의성에 만족한다.	.157	.582	.286	.353	.173
고유값	6.235	5.516	5.342	5.209	4.820
분산설명(%)	17.321	15.322	14.838	14.470	13.390
누적설명(%)	17.321	32.643	47.481	61.952	75.341

KMO =0.960, Bartlett's test결과 $\chi^2=7961.431$ (df=630, Sig.=0.000)

〈표 5〉 영어교육서비스품질에 대한 타당성 검증

구분	성분				
	공감성	유형성	확실성	신뢰성	반응성
28. 학교에서 실시하는 영어교육서비스는 안정적인 느낌이 든다.	.366	.284	.765	.193	.220
26. 영어교육프로그램에 대한 학생참여와 학부모의 평판은 좋아질 것이다.	.399	.221	.740	.270	.236
29. 영어교육프로그램의 강사, 담당자는 학생들의 개별적인 관심이나 발전에 도움이 되는 여러 제도나 방식을 갖추고 있다.	.390	.276	.723	.156	.271
24. 영어교육프로그램의 강사, 담당자를 믿고 신뢰할 수 있다.	.260	.262	.708	.369	.278
23. 영어교육프로그램은 학생의 영어성적향상에 도움이 된다.	.294	.228	.694	.318	.291
25. 영어교육프로그램의 강사는 학생의 학습에 필요한 충분한 지식을 가지고 있다.	.374	.242	.661	.278	.363
27. 영어교육프로그램의 강사, 담당자는 예의가 바르고 친절하다.	.391	.280	.658	.240	.335
12. 영어교육프로그램의 강사, 담당자를 신뢰한다.	.255	.260	.293	.783	.227
9. 영어프로그램 강사, 담당자는 공지된 교육일정에 맞게 교육이 진행된다.	.153	.386	.257	.710	.229
10. 시대에 적합한 영어학습법으로 운영된다.	.205	.373	.236	.706	.175
13. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 학생과의 약속을 잘 지킨다.	.225	.247	.318	.696	.301
11. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 수강생의 출석 및 교육 정보를 정확하게 기록한다.	.320	.306	.019	.672	.240
14. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 학생들에게 발생하는 문제에 진지한 관심을 갖고 해결한다.	.287	.201	.292	.628	.361
15. 학생들에게 전문적인 영어학습이 이루어질 수 있는 기회를 제공한다.	.282	.290	.294	.602	.248
19. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 학생의 학습진행에 대한 사항을 학부모에게 제공한다.	.376	.154	.200	.125	.740
20. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 학생들의 학습에 기여이 도와주려고 한다.	.282	.200	.325	.308	.675
21. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 바쁠 때도 학생의 요구에 신속하게 응답해 준다.	.256	.203	.331	.306	.648
16. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 교육내용과 교육일정에 대해 학부모에게 공지한다.	.343	.195	.172	.295	.641
22. 영어학습과 관련한 정보를 신속하게 제공하고 있다.	.305	.207	.295	.263	.635
17. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 학생들이 상담 및 질문에 제때 응대해준다.	.319	.231	.257	.342	.629
18. 영어교육프로그램 강사, 담당자는 학부모가 원하는 적절한 프로그램을 제공하고 있다.	.317	.260	.354	.302	.596
고유값	6.235	5.516	5.342	5.209	4.820
분산설명(%)	17.321	15.322	14.838	14.470	13.390
누적설명(%)	17.321	32.643	47.481	61.952	75.341

KMO =0.960, Bartlett's test결과 $\chi^2=7961.431$ (df=630, Sig.=0.000)

나) 연속수강에 대한 타당성 검증

연속수강에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 6>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=891.842$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.825로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(75.279%)은 ‘연속수강’으로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

<표 6> 연속수강에 대한 타당성 검증

구분	성분 연속수강
2. 나는 앞으로도 계속해서 방과후학교 영어프로그램을 이용할 것이다.	.907
1. 나는 다음 분기에도 방과후학교 영어프로그램을 이용할 것이다.	.902
3. 나는 다른 사교육기관에서 좋은 가격을 제시할 지라도 이용할 것이다.	.896
5. 나는 주위 사람들로부터 방과후학교 영어프로그램의 안 좋은 점을 듣더라도 변함없이 이용할 것이다.	.832
4. 나는 방과후학교 영어프로그램이 수강료를 조금 올려도 계속 이용할 것이다.	.796
고유값	3.764
분산설명(%)	75.279
누적설명(%)	75.279

KMO=0.825, Bartlett's test $\chi^2=891.842$ (df=10, Sig.=0.000)

다) 구전행동에 대한 타당성 검증

구전행동에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 7>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=730.450$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.843으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(84.065%)은 ‘구전행동’으로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

<표 7> 구전행동에 대한 타당성 검증

구분	성분
	구전행동
2. 나는 방과후학교 영어프로그램에 대하여 다른 사람들이 나에게 조언을 구할 때 자주 추천한다.	.931
3. 나는 타인에게 현재 이용하고 있는 방과후학교 영어프로그램의 좋은 점을 긍정적으로 얘기한다.	.914
1. 나는 방과후학교 영어프로그램에 대해서 주변 사람들에게 자주 얘기한다.	.912
4. 나는 주위 사람들로부터 방과후학교 영어프로그램 단점을 듣게되면 좋은점을 말 해 줄 것이다.	.910
고유값	3.363
분산설명(%)	84.065
누적설명(%)	84.065

KMO=0.843, Bartlett's test $\chi^2=730.450$ (df=6, Sig.=0.000)

IV. 연구결과

1. 기술통계적 분석

다음은 초등 방과후학교의 영어교육서비스품질과 연속수강, 구전행동을 알아보고, 조사대상의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시한 결과이다. 사후검증 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.

1) 영어교육서비스품질

가) 전반적인 영어교육서비스품질

초등 방과후학교의 전반적인 영어교육서비스품질에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 초등 방과후학교의 전반적인 영어교육서비스품질

변수		평균(M)	표준편차(SD)
영어교육 서비스품질	유형성	3.97	.596
	신뢰성	4.26	.562
	반응성	4.09	.635
	확실성	4.11	.719
	공감성	3.96	.662
	전체	4.07	.547

나) 일반적 특성에 따른 영어교육서비스품질 차이

일반적 특성에 따라 영어교육서비스품질에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 9>과 같다. 분석결과 자녀의 학년에 따라서는 반응성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p<.05$), 6학년의 경우 1-5학년에 비해 상대적으로 반응성이 높은 것으로 나타났다.

가정 월평균 소득에 따라서는 반응성, 확실성, 공감성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p<.05$), 200만원 미만에 비해 200만원 이상의 경우 상대적으로 전반적인 영어교육서비스품질과 하위요인별 반응성, 확실성, 공감성이 높은 것으로 나타났다.

이 외에 자녀의 성별, 자녀 수, 모 학력, 부 학력, 맞벌이 여부에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p>.05$).

〈표 9〉 일반적 특성에 따른 영어교육서비스품질 차이

구분		영어교육서비스품질										전체	
		유형성		신뢰성		반응성		확실성		공감성			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
자녀 성별	남자	3.97	.593	4.26	.578	4.05	.599	4.10	.704	3.97	.668	4.07	.541
	여자	3.97	.600	4.26	.551	4.13	.664	4.12	.734	3.95	.660	4.08	.555
	<i>t-value(p)</i>	.057(.954)		.007(.995)		-.912(.363)		-.198(.844)		.251(.802)		-.182(.856)	
자녀 학년	1학년	4.03	.539	4.29	.593	4.22 ^{ab}	.594	4.25	.656	4.02	.648	4.16	.536
	2학년	3.92	.487	4.17	.541	3.91 ^a	.562	3.93	.626	3.80	.652	3.95	.482
	3학년	3.94	.594	4.27	.553	4.16 ^{ab}	.533	4.20	.597	3.96	.650	4.10	.494
	4학년	4.13	.547	4.39	.603	4.19 ^{ab}	.639	4.29	.633	4.11	.704	4.22	.570
	5학년	3.76	.830	4.18	.543	3.95 ^a	.931	3.91	1.026	3.91	.701	3.94	.727
	6학년	4.09	.725	4.38	.551	4.37 ^b	.550	4.23	.955	4.19	.544	4.25	.509
	<i>F-value(p)</i>	1.432(.214)		.910(.475)		2.440 [*] (.036)		2.093(.068)		1.511(.188)		1.985(.082)	
자녀 수	1명	4.08	.598	4.30	.649	4.15	.557	4.18	.669	4.02	.647	4.15	.570
	2명	3.95	.624	4.26	.574	4.11	.644	4.12	.731	3.96	.674	4.08	.552
	3명 이상	3.95	.509	4.24	.475	3.98	.654	4.03	.719	3.92	.647	4.02	.526
	<i>F-value(p)</i>	.568(.568)		.097(.908)		.864(.423)		.461(.631)		.209(.812)		.439(.645)	
모 학력	고졸이하	3.97	.604	4.21	.582	3.99	.626	4.08	.608	3.91	.660	4.03	.545
	2-3년제 대학	4.00	.599	4.29	.559	4.14	.690	4.08	.859	3.95	.726	4.09	.587
	4년제 대학	3.95	.598	4.27	.549	4.13	.580	4.19	.644	4.02	.599	4.11	.510
	대학원 이상	3.72	.504	4.04	.703	3.79	.634	3.75	.599	3.50	.444	3.76	.544
	<i>F-value(p)</i>	.296(.829)		.433(.730)		1.017(.386)		.692(.558)		.996(.396)		.686(.562)	
부 학력	고졸이하	4.13	.606	4.31	.507	4.25	.581	4.20	.614	4.00	.710	4.18	.544
	2-3년제 대학	3.94	.553	4.24	.587	4.01	.637	4.04	.761	3.95	.668	4.03	.542
	4년제 대학	3.94	.642	4.26	.545	4.09	.657	4.13	.729	3.93	.656	4.06	.558
	대학원 이상	3.93	.474	4.30	.687	4.13	.585	4.22	.678	4.09	.606	4.13	.543
	<i>F-value(p)</i>	.917(.434)		.157(.925)		1.155(.328)		.535(.659)		.302(.824)		.585(.626)	
맞벌이 여부	유	3.91	.584	4.24	.543	4.10	.604	4.08	.711	3.93	.640	4.05	.525
	무	4.04	.605	4.28	.586	4.08	.674	4.15	.731	3.99	.690	4.11	.575
	<i>t-value(p)</i>	-1.511(.132)		-.564(.573)		.207(.836)		-.650(.517)		-.631(.529)		-.744(.458)	
가정 월평균 소득	200만원 미만	3.72	.560	4.05	.567	3.78 ^a	.578	3.77 ^a	.716	3.65 ^a	.712	3.79 ^a	.477
	200-300만원 미만	4.09	.505	4.29	.638	4.07 ^b	.592	4.16 ^b	.655	3.97 ^b	.649	4.12 ^b	.546
	300-400만원 미만	3.94	.609	4.27	.507	4.10 ^b	.676	4.08 ^{ab}	.818	3.95 ^b	.620	4.06 ^b	.558
	400-500만원 미만	4.01	.503	4.23	.492	4.08 ^b	.551	4.09 ^{ab}	.625	3.95 ^b	.644	4.07 ^b	.498
	500만원 이상	4.02	.713	4.39	.579	4.32 ^b	.640	4.36 ^b	.609	4.17 ^b	.657	4.25 ^b	.556
	<i>F-value(p)</i>	1.946(.104)		1.709(.149)		3.410 [*] (.010)		3.181 [*] (.015)		2.872 [*] (.024)		3.281 [*] (.012)	
합계		3.97	.596	4.26	.562	4.09	.635	4.11	.719	3.96	.662	4.07	.547

*p<.05

Duncan : a<b

2) 연속수강

가) 전반적인 연속수강

초등 방과후학교의 전반적인 연속수강에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 초등 방과후학교의 전반적인 연속수강

변수	평균(M)	표준편차(SD)
연속수강	3.84	.784

나) 일반적 특성에 따른 연속수강 차이

분석결과 자녀의 학년에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 6학년의 경우 1-5학년에 비해 상대적으로 연속수강이 높은 것으로 나타났다.

이 외에 자녀의 성별, 자녀 수, 모 학력, 부 학력, 맞벌이 여부, 가정 월평균 소득 등 일반적 특성에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p>.05$).

3) 구전행동

가) 전반적인 구전행동

초등 방과후학교의 전반적인 구전행동에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 11>과 같다.

<표 11> 초등 방과후학교의 전반적인 구전행동

변수	평균(M)	표준편차(SD)
구전행동	3.77	.758

나) 일반적 특성에 따른 구전행동 차이

일반적 특성에 따라 구전행동에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 4-12>과 같다. 분석결과 자녀의 성별, 학년, 자녀 수, 모 학력, 부 학력, 맞벌이 여부, 가정 월평균 소득 등 일반적 특성에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p>.05$).

2. 가설의 검증

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 초등 방과후수업 영어교육서비스품질과 연속수

강, 구전행동의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시함으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

1) 각 변수간 상관관계 검증

각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표 12>와 같다.

<표 12> 각 변수간의 상관관계 검증

구분	자녀 성별 (d)	자녀 학년	자녀 수	모 학력	부 학력	맞벌이 여부 (d)	가정 월평균 소득	영어교육서비스품질					연속 수강	구전 행동
								유형성	신뢰성	반응성	확실성	공감성		
자녀 성별(d)	1													
자녀 학년	-.054	1												
자녀 수	-.023	.068	1											
모 학력	-.038	-.026	-.288**	1										
부 학력	-.030	-.029	-.135	.690***	1									
맞벌이 여부(d)	-.010	-.074	.041	-.051	.011	1								
가정 월평균 소득	.087	.019	-.025	.267***	.281***	.284***	1							
유형성	-.004	.003	-.053	-.030	-.083	-.104	.094	1						
신뢰성	.000	.057	-.028	.017	-.006	-.089	.139*	.694***	1					
반응성	.063	.069	-.085	.056	-.035	.014	.223**	.588***	.756***	1				
확실성	.014	.024	-.066	.036	.014	-.045	.197**	.619***	.736***	.782***	1			
공감성	-.017	.097	-.044	.036	-.001	-.044	.197**	.430***	.661***	.754***	.764***	1		
연속수강	.061	.098	-.029	.010	-.037	-.080	.179*	.602***	.697***	.705***	.712***	.675***	1	
구전행동	.075	.052	-.031	.027	-.042	.015	.119	.550***	.693***	.725***	.736***	.698***	.764***	1

가변수(dummy variable) : 자녀 성별=남(0), 여(1), 맞벌이 여부=유(1), 무(0)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 가설의 검증

가) 가설1의 검증

초등 방과후수업 영어교육서비스품질이 연속수강에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 13>과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 61.6%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다($F=65.402$, $p<.001$). 독립변수로서 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성은 연속수강에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$).

따라서 초등 방과후수업의 연속수강에 있어서는 영어교육서비스품질의 하위요인별 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성이 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 13> 초등 방과후수업 영어교육서비스품질이 연속수강에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ² (Adj. R ²)
	B	표준오차	베타				
(상수)	-.741	.275		-2.697	.008		
유형성	.205	.082	.156	2.509*	.013	65.402***	.616 (.606)
신뢰성	.258	.109	.184	2.365*	.019		
반응성	.216	.101	.175	2.139*	.034		
확실성	.210	.090	.192	2.334*	.021		
공감성	.234	.087	.197	2.686**	.008		

종속변수: 연속수강

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

나) 가설2의 검증

초등 방과후수업 영어교육서비스품질이 구전행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 14>와 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 63.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다($F=69.948$, $p<.001$). 독립변수로서 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성은 구전행동에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$).

따라서 초등 방과후수업의 구전행동에 있어서는 영어교육서비스품질의 하위요인별 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성이 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 14> 영어교육서비스품질이 구전행동에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ² (Adj. R ²)
	B	표준오차	베타				
(상수)	-.543	.260		-2.090	.038		
유형성	.055	.077	.043	.708	.480	69.948***	.632 (.623)
신뢰성	.246	.103	.182	2.383*	.018		
반응성	.247	.096	.207	2.586*	.010		
확실성	.272	.085	.258	3.194**	.002		
공감성	.233	.082	.204	2.829**	.005		

종속변수: 구전행동

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

다) 가설검증 결과요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표 15>와 같다.

〈표 15〉 가설검증 결과요약

구분	가설	채택 여부
H1	영어교육서비스품질이 연속수강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1	영어교육서비스품질의 유형성은 연속수강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	영어교육서비스품질의 신뢰성은 연속수강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	영어교육서비스품질의 반응성은 연속수강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	영어교육서비스품질의 확실성은 연속수강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-5	영어교육서비스품질의 공감성은 연속수강에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	영어교육서비스품질이 구전행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-1	영어교육서비스품질의 유형성은 구전행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-2	영어교육서비스품질의 신뢰성은 구전행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	영어교육서비스품질의 반응성은 구전행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-4	영어교육서비스품질의 확실성은 구전행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-5	영어교육서비스품질의 공감성은 구전행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론

1. 결론

본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 초등 방과후학교 영어수업에 대한 연속수강에 있어서는 영어교육서비스품질의 하위요인별 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성이 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 초등 방과후학교 영어수업에 대한 구전행동에 있어서는 영어교육서비스품질의 하위요인별 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성이 정(+)의 영향을 미친 반면 유형성은 영향을 미치지 못하였다.

셋째, 일반적인 특성에 따라 영어교육서비스품질에 차이가 있는지를 분석한 결과, 자녀의 학년에 따라서는 영어교육서비스품질의 하위요인별 반응성에 대해 나타났으며 6학년의 경우 1-5학년에 비해 상대적으로 반응성이 높은 것으로 나타났다.

넷째, 가정의 월평균 소득에 따라서는 전반적인 영어교육서비스품질과 하위요인별 반응성, 확실성, 공감성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며 월소득 200만원 미만에 비해 200만원 이상의 경우 상대적으로 전반적인 영어교육서비스품질과 하위요인별 반응성, 확실성, 공감성이 높은 것으로 나타났다.

본 연구의 구체적인 분석결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구 결과에서 영어교육서비스품질의 구성요인인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성은 연속수강에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육서비스품질 5가지 하위요인을 교육 수요자인 수강생과 그 학부모가 수강료를 지불한 것에 대해서 충분히 보상 받고 있다고 인지 할 수 있고 연속수강을 결정하는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 따라서 방과후학교 영어프로그램을 효율적으로 운영하려면 교육환경개선, 교수자와 학생의 원활한 의사소통을 통해서 교육서비스품질을 개선하고 유지할 수 있는 다양한 전략을 수립하는 것이 중요하다.

둘째, 영어교육서비스품질의 구성요인 중에 유형성은 구전행동에 유의한 영향을 미치지 않았다. 그것은 현 초등학교 시설은 대체로 평준화 되어 있기고 수요자인 학부모 대부분은 학교에 방문한 경험을 가지고 있기 때문에 영어수업환경 예측이 용이하다. 또한 구전행동에 있어서 구체적인 형태가 없는 무형의 교육서비스를 추천함에 있어서 믿음과 신뢰를 주는 요인인 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 요인을 중요하게 생각할 것이므로 유형성은 구전행동에 유의미하지 않는 결과로 나타났다. 이러한 결과가 시사하는 점은 방과후학교 영어교육서비스에 대한 학부모의 긍정적인 구전행동을 유도하기 위해서는 유형적인 요소보다는 수강생들의 요구를 적극적으로 반영하고 이해하며 수강생들에 대한 배려가 필요하다.

셋째, 6학년의 경우 1-5학년에 비해 상대적으로 반응성이 높은 것으로 나타났다. 선행연구에서 최희(2010)는 초등학생이 지각하는 교사행동과 학습동기 및 학업성취도와의 관계 연구를 통해 초등학교 저학년과 비교하여 고학년의 경우 교사의 지지적 도움행동과 높은 기대와 더 많은 기회와 선택을 부여해 줄 때 학생들의 학습동기가 높아짐을 알 수 있었다. 교사의 지지적 도움행동과 학생이 요구하는 학습에 대한 기회를 선택하게 해주는 것은 교육서비스품질의 반응성과 유관하다고 본다. 이러한 결과가 시사하는 것은 방과후학교 영어프로그램의 참여는 저학년이 주를 이루고 있는데 고학년의 방과후 영어교육의 지속적인 참여와 유입을 위해서는 학생들이 요구를 적극적으로 반영하고 학생에 대한 관심과 신속성을 중요시 하여야 한다.

넷째, 월평균 소득이 200만원 미만에 비해 200만원 이상의 경우 상대적으로 전반적인 영어교육서비스품질과 하위요인별 반응성, 확실성, 공감성이 높은 것으로 나타났다. 월수입이 일정수준이상의 학부모는 방과후학교 프로그램을 선택하는데 있어서 유형적인 면이나 교육프로그램에 대한 신뢰성 측면보다는 수요자가 원하는 교육 효과를 충족하고 함께 수요자가 원하는 것을 논의하여 적극적 반응하는 측면을 중요시 한다고 알 수 있다.

본 연구에는 다음과 같은 한계점이 존재하며 이러한 한계점을 보완한 앞으로의 연구 방향을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 연구대상과 지역에 있어서 전국 방과후학교 평균 강좌수를 기준으로 유사한 규모의 충청북도 청주지역내의 초등학교를 선정하고 방과후학교 영어를 수강하고 있는 학생의 학부모 210명이 연구대상의 표본으로 운영형태를 고려하여 조사·분석하였으나 여러 가지 변인 차가 고려되어야 하는 점에서 전체 초등학교의 학부모의 의견의 결과로 일반화하기는 다소 한계점을 가지고 있다. 이에 차후 연구에서는 전국으로 조사 대상을 확대할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구는 연구대상을 학부모로 한정하여 조사하다보니 실제 수업에 참여하고 있는 학생들이 느끼는 교육서비스에 대한 의견이 있다는 점을 간과하였다. 이에 향후 학생 입장에서의 제안이나 개선방안을 확인하기 위해 그에 따른 추가적인 연구도 이루어져야 한다.

셋째, 본 연구는 일정기간에 횡단적 연구로 얻어진 자료를 바탕으로 연구결과를 도출해냄으로써 정확하고 확실한 결과라고 일반화하기에는 다소 한계가 있기에 추후 종단적 연구를 병행하여 연구의 일반화를 위한 노력이 필요하다.

2. 방과후학교 경영전략 수립 방안

초등 방과후학교 영어교육이 사교육과 비교해서 경쟁력을 갖추려면 지도하는 강사의 전문성과 교육에 대한 열의, 학생들에 대한 배려와 관심, 프로그램 질을 개선하는 것이 무엇보다 중요하다. 또한 영어교육서비스품질의 만족이 연속수강과 구전행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 방과후학교 영어교육서비스에 있어서 연중 안정적인 경영구조를 위해서는 연속수강 매우 중요하며 신규수강생을 창출할 수 있는 가장 효과적인 방법이 구전행동임을 시사하고 있다.

이러한 연구결과를 바탕으로 효과적인 방과후학교 영어교실 운영과 교육경쟁력을 확보하기 위해 다음과 같은 방향을 제시한다.

첫째, 영어교실을 운영하는 주체인 학교와 강사는 수강생과 학부모와의 관계에 있어서 그들의 요구를 경청하고 수렴하는 것을 통해 신뢰적 관계를 지속해 나가는 것이 중요하다.

둘째, 교육수요자인 학부모는 자녀의 학습에 도움을 주는 적합한 프로그램이라는 확신을 받고 싶어 하고 또한 자기 자신이 선택한 프로그램에 대해 좋은 면을 확인하려고 한다. 이 점에서 교육서비스를 제공하는 자는 약속한 서비스를 확실하게 제공해야 한다.

셋째, 영어수업에 참여한 학생들의 의견을 반영하여 시대에 맞는 수요자 중심의 프로그램 개선을 적극적으로 해야 한다.

넷째, 교육서비스를 직접 제공하는 강사를 선발하는데 있어서 체계적이고 객관적인 선발 기준을 설정하고 강사의 전문성 및 능력 개발에 대한 지원을 적극적으로 해야 한다.

다섯째, 매년 초등 방과후학교 프로그램 강좌수는 증가하는 만큼 신규 수강생 확보가 치열한 시점에서 기존에 수업에 참여하고 있는 수강생의 연속수강과 구전행동은 방과후학교를 운영하는데 수익성 증대에 절대적인 영향을 미친다. 교육서비스품질에 각각의 구성요인에 대하여 어떤 항목에서도 부족함이 없도록 방과후학교 영어교실 운영에 노력을 집중해야 수요자의 만족도를 높일 수 있다. 수강생이 만족이 클수록 수익성이 높아지기에 철저한 연구와 모니터링을 통하여 수강생, 학부모 유형을 분류하고 맞춤형 교육서비스를 제공할 수 있도록 준비해야 한다.

참고문헌

- 김계수(2009). AMOS 7.0 구조방정식모형분석. 한나래출판사.
- 류호(2009). 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향: 영어학원서비스를 중심으로, 석사학위논문, 전북대학교 경영대학원.
- 박근희(2011). 대학교육서비스의 질이 학습동기와 만족도에 미치는 영향, 박사학위논문, 계명대학교 대학원.
- 박주성, 김종호, 신용섭(2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. 한국마케팅학회.
- 이성주(2008). 사설학원의 교육서비스품질 요인이 재구매 의도에 미치는 영향, 석사학위논문, 숭실대학교 중소기업대학원.
- 이유재, 김주영, 김재일(1996). 서비스 산업의 현황에 대한 실증연구. 한국소비자학회. 7(2). 129-157.
- 이유재, 안정기(2001). 서비스 애호도와 의사애호도가 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국소비자학회. 12(1). 53-74.
- 이유재, 안정기(2001). 서비스 애호도와 의사애호도가 재구매에 미치는 영향에 관한 연구. 소비문화연구.
- 이인경(2012). 교육서비스품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향, 박사학위논문, 동아대학교 대학원.
- 이학식, 임지훈(2006). 구조방정식모형분석과 AMOS 6.0. 법문사.
- 임종원, 이은영(2007). 온라인 구전효과의 영향요인에 관한 연구. 한국마케팅 저널.
- 양동인(2005). 학원 교육의 품질이 수강생의 만족 및 재수강에 미치는 영향, 석사학위논문, 단국대학교 산업경영대학원.
- 정기한, 신재익(2007). 교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구. 학습자중심교과교육학회. 7(1). 231-256.
- 정유리, 차석빈(2008). 교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간의 관계 연구: 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로. 대한관광경영학회. 23(2). 137-155.
- 정홍인, 권기범, 조대연(2013) 초등학교 방과후학교 교육서비스 품질이 재구매 의도에 미치는 영향. 교육행정학연구.
- 조미정(2010). 사교육 서비스에서 강사의 교육능력, 부모관여, 스트레스, 자기효능감이 만족과 구전에 미치는 영향. 박사학위논문, 경남대학교대학원.
- 최윤정(2009). 방과후학교 영어수업 만족도 조사를 통한 방과후수업 활성화방안연구, 석사학위논문, 숙명여자대학교 교육대학원.
- 최 희(2010). 초등학생이 지각하는 교사행동과 학습동기 및 학업성취도와의 관계, 석사학위논문, 전북대학교교육대학원.

- 채선영(2011). 직업전문학교 커피관련전공의 교육서비스품질이 학생만족도와 애호도에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 서울벤처대학원.
- 황인호(2005). 교육서비스 품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구, 박사학위논문, 경상대학교.
- Anderson, E. W(1998). Customer Satisfaction and word of Mouth. *Journal of Service Research*, 1(1), 5-17.
- Bing, H.(1993). Satisfaction and loyalty to suppliers within the grocery trade. *European Journal of Marketing*.
- Brady, M. K., Robertson, C. J., Cronin, J. J.(2001). Managing behavior intentions in diverse cultural environments. *Journal of International Management*.
- Kotler, P., & Fox, A.(1995). *Strategic marketing for educational institutions*. Englewood Cliffs, NY; Prentice Hall.
- Kotler, P.(1998). *Marketing Management*, 6th ed., Prentice_Hall.
- Kotler, P. and Karen, F. A. Fox.(1995). *Strategic marketing for educational institutions*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A. V. A. Zethaml and L. L. Berry. (1985). A conceptual model of service quality and its Implications for future research. *The Jour of Marketing*. 49(Fall), 44.
- Parasuraman, A. V. A. Zethaml and L. L. Berry.(1988). "SERVQUAL; A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Richins, M. L.(1983). Negative word-of-mouth by dissatisfied customers: A pilot study. *Journal of marketing*.
- Zeithaml, Valarie A(1998). Communication and control Processes in the DELivery of Service Quality. *Journal of Marketing*.

ABSTRACT

A Study on the service Quality of Education from Elementary After-school English program that Affects Re-registration and the Word of Mouth

Hyun-Jung Nam* · Chun-Sung Youn**

*Master's course, Major in HRD Leadership, Seoul Venture University

(E-mail: agape23310@naver.com)

**Professor, Major in HRD Leadership,, Seoul Venture University (Corresponding author)

(E-mail: staryoun@hanmail.net)

The purpose of this study is to investigate the effect of the elementary school after - school English program on the continuous learning and word - of - mouth behavior of the perceived quality of English education service quality. For the research hypothesis test, the population used 210 out of 250 questionnaires distributed to 250 parents of elementary school after - school English education in Cheongju city, Chungbuk province.

The results of the analysis are as follows.

First, it was found that the tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and empathy of the sub - factors of English education service quality were positively (+) in the continuous taking of elementary school after school English class.

Second, reliability, responsiveness, empathy, and empathy were positively (+) influenced by sub - factors of English education service quality.

Most of the previous studies related to English education in elementary school after school are mostly in comparison with operational cases, surveys of actual conditions, and other studies related to private tutoring. On the other hand, this study is meaningful in that the quality of English education service according to specific items for the qualitative inventory of after-school English education affects the change of behaviors of parents and students who are consumers.

This study has some limitations in the generalization as a result of the opinions of the parents of the whole elementary school in that the variable of the study should be

considered in the subject and the area. Therefore, there is a need to expand the scope of the survey nationwide in future studies.

Keywords : Educational service quality, continuous attendance, word - of - mouth behavior