

# 대학교육 만족도 측정도구 개발에 관한 연구

## Study on Developing Inventory of Students Satisfaction in University

송홍준  
건양대학교

Hong-Jun Song(shj-68@konyang.ac.kr)

### 요약

본 연구의 목적은 고등교육의 교육서비스 개선을 위한 학생대상 대학교육 만족도 측정도구를 제작하는 것이다. 이를 위하여 관련 문헌연구, 전문가 자문, 연구원모임을 진행하고, 20명의 대학생을 대상으로 안면 타당도 검증을 마친 후 설문문항을 완성했다. 탐색적 요인분석을 위해 충청남도소재 K대학 학생들을 대상으로 예비조사를 하고, 결과를 활용 하였다. 요인분석결과를 통해 4개의 측정요인과 12개의 하위영역을 구성하였다. 측정요인은 교육방법, 교육내용, 교육환경, 교육성과이다. 교육방법은 수업활동의 적절성 및 공정성, 교수-학생 상호작용, 교수의 열정으로 구성했고 교육내용은 교육내용의 체계성, 교육내용의 다양성과 질, 교육내용의 효과성으로 구성했다. 교육환경은 교육시설 및 환경, 교육지원 서비스, 행정서비스로 구성했고, 교육성과는 학교를 통한 다양한 자기개발, 교육적 자아성취감, 학교에 대한 자긍심으로 구성했다. 척도 수준 내용타당도의 평균값(Scale-level content validity index/averaging, [S-CVI/Ave])이 문제가 없는 기준인 .90 이상으로 채택하였다. 내용타당도와 신뢰도를 확보한 48개문항을 대상으로 적합도 검증을 실시했다. 검사결과 신뢰도 Cronbach'α는 .984으로 높게 나왔다. 확인적 요인분석에서 GFI, CFL, TLI, RMSEA, NFI값의 지수가 모두 양호하여, 본 대학교육만족도 평가도구는 측정도구로 합당한 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 대학교육만족도 | 평가도구 | 측정요인 |

### Abstract

The aim of this study is to make an education satisfaction assessment tool in university. For this, the related study, researchers meeting were conducted and 20 university students were involved in checking items, and then inventory items were completed. The pilot test was conducted at university in Choongnam Province for EFA(Exploratory Factor Analysis by using outcome data. From them, 4 sub-areas and 12 factors were consisted. The 4 sub-areas are education method, education contents, education environment, and education outputs. The education method is composed of appropriateness and fairness of classroom activities, the education contents are composed of systemization of education contents, the diversity and quality of education contents, and the effectiveness of education contents. The education environment is configured as educational facilities and environment, educational supporting service and administrative services. For content validity, items which adapted over 0.90 S-CVI : Standard Content Validity Index. To 48 inventory items obtained proper contents validity and reliability, measurement of suitability of verification was conducted. Cronbach's  $\alpha$  of reliability test has emerged as highly 0.987. In CFA(Complimentary Factor Analysis), CFGFI, CFL, TLI, RMSEA, NFI indexes show a good value, therefore, this assessment tool for educational satisfaction in university is suitable for measuring tool.

■ keyword : | Inventory of Education Satisfaction | Factors |

## 1. 서론

2000년대 접어들면서 사회 인구학적 변화와 더불어 우리나라의 대학들은 수급의 불균형을 겪게 되었다. 통계청 자료에 의하면 2010년 기준 867만 명인 학령인구가 2040년이 되면 600만 명으로 감소된다고 한다. 이는 대학에 입학하려는 학생의 수가 급감한다는 의미이다. 현재는 고등학교 졸업생이 대학 입학정원보다 많지만 2018년부터는 역전 현상이 나타날 것으로 예측된다. 현재의 대학 정원을 그대로 두면 2023년에는 고교 졸업생 수가 대학 정원보다 16만여 명 더 적을 것으로 추정된다. 또한 국제화, 개방화의 물결을 따라 교육시장이 개방되어, 2015년에 제정된 외국교육기관 설립·운영에 관한 특별법 시행령에 준거하여 외국 대학의 분교가 우리나라에 설립된다. 이러한 상황은 대학을 운영해 나가는 재정을 확보하는 것이 불확실하고 세계 대학들과도 무한 경쟁의 시대에 돌입했다는 것을 의미하기에 대학 운영의 경쟁력을 확보할 필요가 절실한 상황임을 드러낸다. 그럼에도 불구하고 대학 교육은 학생의 요구를 제대로 반영하지 못하고 있으며, 학생들은 수동적 교육만을 강요당하고 있다. 이제는 대학이 학생, 학부모, 기업 등을 교육서비스 대상으로 여기며, 그들의 필요와 선택에 따라 교육과정에 변화를 주어야 한다[37]. 대학이 교육 제공자, 연구 중심, 상아탑 교육을 완성하는 곳으로만 머무르면 민감한 교육환경을 더 이상 맞출 수 없다. 대학 중심에서 학생중심으로의 패러다임 변화는 대학이 가진 물적, 인적자원을 효율적으로 활용하게 한다. 궁극적으로 대학 교육 질을 향상시켜 대학 경쟁력을 높이는 단초가 된다[41]. 학생을 교육 소비자라 받아 들여, 그들이 가진 적성, 취향, 요구사항들을 면밀히 파악하고, 문제에 대한 대안·대책을 적극적으로 마련하여 시행하고, 교육행정의 변화, 교육시설의 확충, 교육방법의 선진화, 교육내용의 현실화를 통해 학교에 소속감과 충성도를 증가시켜야 한다[22]. 이를 위하여 학교는 교육서비스를 제공하기 위한 분석을 해야 하는데 교육서비스의 분석은 교육과정의 운영, 교육조직의 개편, 학생의 성취도를 높이기 위한 대책 등을 포함해야 한다[34]. 또한, 학교의 운영자는 학생들의 교육장을 개선하기 위한

조직과 조직원을 두어 관리 감독할 필요가 있다[36]. 학생들의 요구를 파악하고, 개선·향상시키려는 노력들은 학생들의 동기를 자극하여 교육만족도에 직접적인 영향을 준다[41]. 그러므로 대학이 교육서비스의 질을 제고하기 위해 학생들의 만족도를 측정하고 학교운영에 적극적으로 반영하는 것은 매우 중요한 것이다. 교육 선진 국가에서는 이를 위한 많은 연구들이 진행되고 있다. 학생들의 학교생활을 행복하게 하며, 대학교육의 활성화를 위해 교육만족도를 측정하기 위한 도구 개발 사례도 많다[19][20][22][23][32][37][38][43][45][46]. 하지만 위의 연구에서 개발된 대학교육 만족도 측정 도구는 설문지 방식으로 학생들의 만족 동기에 초점을 맞춰 학교에서 제공하는 도서관, 교실, 시설 등의 물적 서비스에 한정되었다[19][30][31][33][36]. 우리나라에서도 대학교육 서비스의 효율성을 극대화하기 위한 자성과 대학교육의 질제고 및 수요자 중심 교육에 대한 관심이 높아짐에 따라 대학 교육전반에 대한 만족도 조사 도구 개발 연구가 있다. 그런데 선행 연구에서는 연구자의 관심에 따라 특정 요인을 측정하기 위한 도구로 국한하고 있어 총체적 만족도를 측정하는데 한계를 보여, 이를 위한 교육만족도 개발이 체계적으로 이루어지고 있지 않다[4][10][41]. 고등교육으로서 대학교육의 타당성을 외치는 연구는 많이 있지만 아직까지 대학생들의 대학교육 만족도를 심도 깊게 접근한 연구는 한정되어 있고, 심지어 조사도구의 타당도와 신뢰도가 결여되어 있어, 이를 고려한 대학교육 만족도 도구개발의 필요성을 지적하고 있다[1][41]. 본 연구는 타당도, 신뢰도 및 적합도를 갖추고 신입생만을 대상으로 대학교육 만족도를 측정하기 위한 도구 개발을 목적으로 한다. 위 목적을 이루기 위한 연구문제는 아래와 같다.

본 연구의 연구문제 구성은 아래와 같다.

연구문제 1: 대학교육 만족도를 종합적으로 측정하기 위한 요인은 무엇인가?

연구문제 2: 구성된 대학교육 만족도 측정요인들의 타당성, 신뢰도, 적합도는 적절한가?

## II. 이론적 배경

### 1. 대학교육 만족도

대학교육 만족도는 학생이 받은 교육서비스의 정도를 측정하는 경향성을 보이고 있다. [28]는 대학교육 만족도란 대학교육과 관련된 학생의 모든 경험에 대한 만족도를 의미하는 것으로 교육의 수요자인 학생들에게 교육의 공급자인 대학이 제공한 유·무형의 서비스와 물질적·정신적 지원에 대해 만족하는 정도를 뜻한다 라고 했다. [20]은 서비스 질은 고객의 기대치와 실제 경험한 것을 비교해서 판단 한다 라고 했다. 또한 그는 서비스의 질은 양이나 다양함이 아닌 실제적 느낌과 관계있다고 했다. [43]는 서비스의 질은 고객이 좋고 나쁨의 느낌과 즐겁게 받아들일 수 있는 것인가 아니면 거부감을 갖는가에 의해 결정 된다 라고 했다. 따라서 대학교육 만족도는 서비스의 개념을 강조하고 있고 학생이 고객의 입장에서 평가의 주체임을 의미한다. [40]는 대학생 만족도는 캠퍼스 생활 중 연속적이고 계속적으로 형성되며 교육경험과 자신의 산출물에 대한 주관적 평가의 결과로 정의 하였다. 대학 교육만족도는 학생이 캠퍼스에서 이루어지는 다양한 경험, 교육 산출물, 관계 속에서 연속적으로 드러나게 된다[28]. 그래서 대학교육 만족도는 질적인 교육환경과 학생 주관적 만족의 다면적 접근이다. 학생 주관적 만족이란 대학교육의 주체인 학생 개개인을 만족시키는 것을 뜻하며, 단순히 일방적 교육이 아니라 교육과 더불어 부가 가치를 창출하는 교육 서비스를 제공하고, 학생들의 기대에 부응하여 물질적·정신적 만족감을 충족시키는 것을 의미한다. [28]은 '학생의 대학교육 만족도 정도가 학생들의 질 높은 대학생활을 제공해 주는 기준이다'라고 했다. 그들의 주장은 대학 당국은 학생의 만족도 정도에 따라 다양한 교육적, 환경적 지원을 계획하고 실행하게 된다는 것이다. 이때 대학이 제공하는 유·무형의 서비스와 물질적·정신적 지원은 교육의 목적 달성과 밀접한 관련이 있기 때문에 학생의 대학교육 만족도가 높아지면 대학의 교육적 성과도 높아진다는 것이다. 즉, 대학이 대학교육의 전반적 만족도를 향상시키면 학생들의 높은 학업성취도와 높은 취업률을 이끌어낼 수 있고, 높은 취업률은

대학의 경쟁력과 이미지 상승효과를 가져올 수 있다. 이는 곧 우수한 재원을 신입생으로 모집하여 교육의 성과를 높일 수 있게 하여 교육의 질적 수준 향상과 함께 경쟁력을 갖출 수 있게 만들 수 있다. 따라서 교육의 공급자인 대학은 계속적으로 변화하는 사회에 대응하고 경쟁체제에서 생존하기 위해 수요자인 학생들의 교육 만족도를 높여야 한다. 여기에는 학생들의 교수평가, 교육과정 모듈, 교육의 질 그리고 학생 주관적 만족을 포함 한다[33]. 그러므로 학교는 학생의 주관적 만족을 향상시키기 위한 방법을 찾고 해결하는 과정에서 자연스럽게 교육의 질적 서비스는 제고 된다[46].

### 2. 대학교육 만족도 측정요인

대학교육 만족도의 구성요소를 선정하기 위해 우선 포괄적인 접근에서 교육만족도에 관한 연구들을 살펴 보았다. [33]은 교육의 질, 교수와의 관계, 학우관계, 교육과정, 행정, 시설 등의 지각을 통한 만족도와 학생에 대한 교수들의 관심정도, 행정직원과의 관계, 학생 지원 서비스의 우선순위 등 교육훈련 주변 요인의 내용을 교육 만족도의 조사 영역으로 제시하였다. [46]는 교육과정, 교수-학습, 도서관, 교육실습시설, 전산시설, 학생서비스, 학교환경, 식당 및 휴게실, 학생회 활동, 자기개발 기회 등의 10개 영역을 교육 만족도의 주요 구성요인으로 정하였다. [4]은 시설 및 기자재, 교수태도, 학생수업태도, 교육내용을 교육 만족도의 주요 구성요인으로 제시하였고, [10]은 강의내용 및 수준, 학생에 대한 교수태도, 학과시설 및 복지, 본인의 수업태도의 네 가지 요인을 교육만족도의 구성요인으로 제시하였다. [6]은 교육 만족변인으로서 교육내용에 대한 만족도, 교육방법에 대한 만족도, 강사(교육담당자)에 대한 만족도, 이용 정도에 대한 만족도, 교육시설에 대한 만족도 등의 다섯 가지 영역으로 교육만족도에 대한 내용을 분류하였다. [43]는 대학교육서비스의 품질을 교수, 시설과 재정을 포함한 대학명성, 교육프로그램, 학생에 대한 배려, 접근성, 조교와 직원부분 등 6가지 영역을 고등교육 분야의 만족도 결정요인으로 선택하였다. [36]는 고등교육기관의 교육성과를 높이기 위해서는 교육만족도를 높여야 함을 강조 했다. [46]은 고등교육에서의 교육만

측도는 학생의 교육성과를 고려하여 측정되어야 한다고 했다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 충청남도 소재 K대학교 2015학년도 학생을 대상으로 하였다. 총 참가 학생수는 358명 이었고 설문문항은 Likert 5점 척도로 측정 하였다. 회수된 설문 중 번호에만 치우친 응답이나, 무응답이 많아 부적합하다고 판단되는 설문지를 제외한 328명의 설문지를 분석하여 자료로 사용하였다. [표 1] 는 연구 대상자의 특성을 나타낸다.

표 1. 연구대상자 특성

구분	1학년	2학년	3학년	전체
남	51	52	50	153
여	55	67	53	175
전체	106	119	103	328

#### 2. 연구절차

본 연구는 관련 문헌연구, 연구원모임, 전문가 자문을 거쳐 합당한 타당도, 신뢰도 및 적합도를 갖춘 대학교육 만족도 도구개발을 구성하기 위한 것이다. 대학교육 만족도의 최근 동향을 반영하고 신입생을 위한 차별화된 결과를 얻기 위해 개방형 설문지를 제작하고 전문가 자문을 실시했다. 확보된 결과는 정리하여 연구원 심의를 거쳐 최종 설문을 완성하였다.

전문가 위원회는 교육심리학전공 교수 2명, 교육과정전공 교수 2명, 심리학전공교수 2명, 교육철학 전공교수 1명, 교육평가 전문가 2명 총 9명으로 구성하였다. 3회의 전문가 위원회 모임을 거쳐 연구방법, 측정문항, 하위영역확정, 완성된 측정도구 확인을 했다. 또한 교육심리학 전공교수 2명, 심리상담학 전공교수 2명, 교육평가 전공교수 2명 총 6명으로 구성된 연구원 모임 4회 실시했다. 이 과정에서 개방형 설문지 작성 및 검토, 예비조사 측정결과분석의 내용타당도 검증, 구인타당도와 신

뢰도 검증, 적합도 검증을 했다. 아래 [그림 1]은 연구절차를 나타낸다.

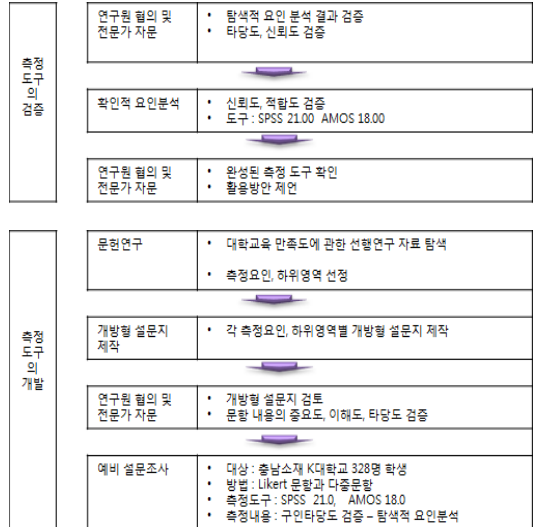


그림 1. 연구절차

#### 3. 측정 개발

위의 과정을 거쳐 4개의 주요인과 관련 12개의 하위요인을 구성 했다. 주요인은 [28]가 주장한 교육만족도 10개 영역을 근거로 교육방법, 교육내용을 구성했고, [15]이 주장한 교육주변요인의 영역인 교육환경 분야를 선정했다. [20], 외 [46]의 주장을 근거로 교육성과를 구성했다. 교육방법의 하위영역은 [28]의 주장과 전문가 위원회 자문을 통해 수업활동의 적절성과 공정성, 교수-학생상호작용, 교수의 열정으로 구성했다. 교육내용의 하위영역은 [6]의 주장과 전문가위원회의 자문을 통해 교육내용의 체계성, 교육내용의 다양성과 질, 교육내용의 효과성으로 구성했다. 교육환경은 [28]의 제안과 전문가 위원회의 자문을 통해 교육시설 및 환경, 교육지원 서비스, 행정 서비스로 정했다. 교육성과의 하위요인은 [20][46]의 선행연구와 전문가 위원회의 자문을 통해 학교를 통한 다양한 자기개발, 교육적 자아성취감, 학교에 대한 자긍심으로 구성됐다. [표 2]는 대학교육만족도 요인별 구성내용이다.

표 2. 교육만족도 요인별

주요인	변수명	변수명	문항
교육 방법	수업활동의 적절성과 공정성	M1	교수는 과제에 대한 피드백을 해준다.
		M2	수업 중 피드백은 적절하다.
		M3	수업 중 내용에 대한 질문과 토론시간은 충분하다.
		M4	평가 방법은 공정하다.
		M6	수업 시간 대비 내용은 적당하다.
	교수-학생 상호작용	M14	교수는 강좌운영 중 학생들의 요구 및 개 선사향을 잘 수용한다.
		M18	교수는 학생과의 친밀도가 높다.
		M22	교수는 학생에게 시선을 맞추며 수업한다.
		M24	수업 중 제시되는 자료는 학습에 효과적으로 활용된다.
		M25	교수는 수업에 도움이 되는 적절한 기자재를 활용한다.
	교수의 열정	M8	교수는 최선을 다해 가르친다.
		M9	교수는 강의 준비를 철저히 한다.
		M10	교수는 학생의 취업진로에 열의가 있다.
	교육내용의 체계성	C27	학습목표에 맞게 수업이 진행되고 있다.
		C28	전공과목은 전공지식을 습득하는데 도움이 된다.
C30		강의는 수업계획서의 일정에 따라 진행된다.	
C31		과제물이 실제 정보를 학습하는데 도움이 된다.	
C34		수업내용이 흥미롭다.	
교육내용의 다양성과과질		C29	수업내용의 질에 만족한다.
		C35	학과의 수강과목은 선택의 폭이 넓다.
	C36	복수전공, 부전공의 선택 및 이수가 자유롭다.	
	C39	수준에 맞는 다양한 강의를 개설되어 있다.	
교육내용의 효과성	C32	교수는 충분한 전공지식을 갖추고 있다.	
	C33	수업내용은 전공영역 이해에 도움이 된다.	
	C40	수업의 내용은 나의 진로 계획에 도움이 된다.	
교육 환경	교육시설 및 환경	A44	과목의 수강생과 강의실 규모가 적절하다.
		A46	학교 주변은 생활편의 시설을 충분히 갖추고 있다.
		A47	인터넷 등 정보통신 도구를 충분히 활용할 수 있다.
		A50	수업 중 불필요한 소음 없이 공부한다.
		A53	냉난방이 잘 돼 있다.
	교육지원 서비스	A56	행정문제 해결을 위해 직원들은 적극적이다.
		A57	교직원은 친절하다.
		A58	학생이 원하는 사항은 빠르고 정확하게 처리된다.
	행정서비스	A54	학사행정 내용은 학생에게 적절히 공지된다.
		A55	행정서비스 절차는 간단하다.
교육 성과	학교를 통한 다양한 자기개발	O65	대학에서 다양한 진로 선택과 개발이 가능하다.
		O67	여러 분야에서 다양하게 활동하는 선배들이 많아 자랑스럽다.
		O69	졸업한 선배들은 모교를 자랑스럽게 여기는 것 같다.
		O70	대학에는 다양한 경험을 할 수 있는 기회가 마련되어 있다.
		O71	대학교육을 통해 자기관리 및 리더십을 키울 수 있다.

주요인	변수명	변수명	문항
교육적 자아성취감	교육적 자아성취감	O63	학과 공부는 나의 진로결정에 도움이 된다.
		O64	졸업 후 관련 분야로의 진출에 확신이 든다.
		O72	대학 생활을 통해 자신감이 향상되었다.
		O73	입학 전 보다 더 많이 성숙해 졌다.
	학교에 대한 자긍심	O59	우리 학교에 다니는 것을 자랑스럽게 여긴다.
		O60	주변에 있는 후배에게 우리 학교를 추천하고 싶다.
합	48문항	O66	대학에서 내 꿈을 이루고 있다.

4. 연구진행 및 자료의 처리

문헌연구를 통해 수집한 자료를 바탕으로 문항 개발을 위한 내용을 구성했다. 구인 타당도를 확보하기 위해 SPSS 21.0을 사용하여, 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 신뢰도를 산출하기 위하여 Cronbach  $\alpha$  값을 구하였다. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett의 단위 행렬 점검을 통해 요인분석의 적합성과 변수 사이의 상관성을 양적인 지표로 삼았다. 구인 요인을 추출하기 위한 주성분 분석 (Principle Component Analysis)를 실시했고, 요인 부하량의 단순화를 위해 직교회전방식 (Varimax)을 사용하였다. 측정도구가 다른 학생들을 측정했을 때도 적합한지를 확인하기 위하여 SPSS 21.00과 AMOS 18.0을 활용하여 요인 분석을 실시하였다. 요인분석은 탐색적 요인분석 (EFA : Exploratory Factor Analysis)와 확인적 요인분석 (CFA : Confirmatory Factor Analysis)를 실시하였다. 확인적 요인분석을 마친 최종 문항은 3차 연구원 모임을 통해 완성 하였다.

IV. 연구결과 및 결과 분석

1. 내용타당도, 신뢰도 분석

대학교육 만족도 측정도구에 대한 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$  값을 측정한 결과는 0.984이다. 측정 요인 신뢰도 결과는 교육방법이 0.936, 교육내용이 0.928, 교육환경이 0.978, 교육성도가 0.932로 양호함을 보였다. 측정요인의 하위요인은 0.842~0.913으로 나타

났다. 내용타당도는 총 2가지 기준 [25]을 토대로 검증하였다. 검증 기준은 각 문항에 3점, 4점 또는 5점에 응답한 전문가의 비율을 계산하는 방법인 문항수준 내용타당도(Item level content validity index, [I-CVI]) .78 이상인 항목으로 선택하였다. 또한 전문가별로 3점, 4점 또는 5점이라고 응답한 문항이 몇 개인지 그 비율을 계산하는 방법인 척도수준 내용타당도의 평균값(Scale-level content validity index/averaging, [S-CVI/Ave])이 문제가 없는 기준인 .90 이상으로 채택하였다.

표 3. 내용타당도 분석 결과

주요인	변수명	변수명	I-CVI	S-CVI/Ave	신뢰도
교육 방법	수업활동의 적절성과 공정성	M1	.97	1.00	.900
		M2	.90	.99	
		M3	.97	1.00	
		M4	.96	1.00	
		M6	.98	1.00	
	교수-학생 상호작용	M14	.92	1.00	.892
		M18	.94	1.00	
		M22	.95	1.00	
		M24	.94	1.00	
		M25	.96	1.00	
교수의 열정	M8	.93	1.00	.861	
	M9	.92	1.00		
	M10	.91	.97		
교육 내용	교육내용의 체계성	C27	.94	1.00	.865
		C28	.92	1.00	
		C30	.97	1.00	
		C31	.93	1.00	
		C34	.92	1.00	
	교육내용의 다양성과질	C29	.91	.95	.873
		C35	.94	1.00	
		C36	.92	1.00	
	교육내용의 효과성	C39	.91	.96	.874
		C32	.95	1.00	
C33		.92	1.00		
C40		.95	1.00		
교육 환경	교육시설 및 환경	C41	.92	1.00	.842
		A44	.99	1.00	
		A46	.93	1.00	
		A47	.92	.95	
		A50	.95	1.00	
	교육지원 서비스	A53	.94	1.00	.913
		A56	.96	1.00	
		A57	.93	1.00	
	행정서비스	A58	.95	1.00	.865
		A54	.94	1.00	
	A55	.93	1.00		

주요인	변수명	변수명	I-CVI	S-CVI/Ave	신뢰도
교육 성과	학교를 통한 다양한 자기개발	O65	.98	1.00	.906
		O67	.94	1.00	
		O69	.96	1.00	
		O70	.93	1.00	
		O71	.92	1.00	
	교육적 자아성취감	O63	.95	1.00	.882
		O64	.92	.96	
		O72	.96	1.00	
		O73	.93	1.00	
	학교에 대한 자긍심	O59	.88	.93	.865
		O60	.89	.94	
		O66	.92	1.00	

2. 요인분석 적용 가능성 점검 및 탐색적 요인분석

탐색적 요인분석 측정결과 먼저, 교육방법의 결과는 KMO측도가 .964으로 매우 적합한 것으로 나왔고, Bartlett의 구형성 검정 통계값이 4984.465, 자유도는 300이고, 유의확률은 (p<.001)에서 유의미한 결과를 보여 요인분석하기에 적합함을 보였다. [표 4]는 탐색적 요인분석 결과를 나타낸 것이다. 측정결과 전체변량의 77.68%를 설명하고 공통성은 0.500이상에서 분포되어 있다.

표 4. 탐색적 요인분석결과

변수명	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	요인10	요인11	요인12	공통성
M1	.794	.301	.218	.033	.157	.010	.115	.023	.003	.097	-.044	-.069	.825
M2	.765	.371	.213	.125	.114	.073	.119	.099	.092	.066	.095	-.013	.849
M3	.560	.282	.134	.076	.258	.119	.259	.278	.115	.151	.020	.067	.684
M4	.420	.277	.199	.123	.282	.386	.231	.189	.113	-.036	.369	.085	.783
M6	.574	.357	.214	.085	.352	.231	.065	.127	.025	-.060	.005	.126	.728
M14	.299	.424	.273	.097	.400	.185	.153	.388	.114	-.039	.100	.177	.777
M18	.396	.516	.239	.188	.124	.293	.165	.210	-.009	.147	.218	-.108	.769
M22	.147	.616	.226	.018	.222	.094	.170	.284	-.027	-.051	.065	.283	.708
M24	.175	.548	.165	.195	.281	.084	.197	.124	.120	-.047	-.009	.477	.781
M25	.232	.553	.221	.217	.221	.071	.072	.113	.024	-.071	.045	.520	.817
M8	.192	.137	.523	.045	.277	.127	.049	.036	.011	.032	.027	.322	.717
M9	.217	.086	.629	.138	.235	.153	.152	.026	.090	.029	-.043	.256	.801
M10	.230	.097	.549	.182	.203	.070	.116	.043	.097	-.031	-.015	.320	.769
C27	.190	.073	.140	.708	.178	.240	.056	.140	.070	.003	.099	.255	.754
C28	.276	.034	.221	.721	.139	.119	.073	.022	.062	.057	-.012	.100	.703
C30	.168	.180	.139	.639	.167	.222	.095	.213	-.008	.031	-.083	.158	.652
C31	.279	.195	.383	.465	.247	.112	.126	.254	.162	-.141	.011	-.245	.739
C34	.188	.184		.515	.179	.195	-.029	.124	.002	.206	.181	-.178	.760
C29	.284	.094	.374	.254	.564	.140	.043	.205	.053	.114	.071	.026	.697
C35	.199	.251	.203	.155	.803	.154	.039	.043	-.006	.098	.030	.028	.850
C36	.165	.254	.284	.063	.779	.135	.100	.139	.052	.096	.019	-.019	.843
C39	.330	.261	.131	.294	.628	.105	.108	.120	.070	.088	.015	-.038	.727
C32	.146	.080	-.013	.206	.096	.777	.177	-.082	.089	.048	-.111	-.107	.727
C33	.247	.072	.190	.221	.173	.728	.096	.031	.039	.037	.125	-.081	.746
C40	.274	.036	.312	.087	.151	.636	.096	.030	.195	.266	.232	-.119	.796
C41	.266	.154	.225	.120	.018	.675	.123	.110	.065	.075	.122	-.256	.733
A44	.334	.147	.193	.068	.194	.105	.607	.320	.025	.129	.020	-.119	.727

A46	.118	.271	.310	.279	.132	.109	.644	.059	.166	.019	-.092	-.196	.783
A47	.247	.211	.196	.162	.069	.096	.652	-.065	.372	.019	-.039	.114	.767
A50	.275	.206	.305	.123	.023	.056	.670	.037	-.004	.059	.178	.178	.746
A53	.134	.258	.373	.044	.129	.268	.709	.002	.133	.036	.039	-.013	.838
A56	.144	.272	.157	.036	.169	.107	.099	.824	.103	.038	.034	-.009	.863
A57	.153	.300	.038	.069	.144	-.037	.099	.810	-.036	.073	-.051	-.069	.821
A58	.031	.240	.201	.105	.144	.023	.054	.833	.050	.069	.036	.047	.839
A54	.202	.258	.180	.102	.173	.158	-.060	.054	.595	.009	-.012	.322	.784
A55	.114	.252	.252	.009	.173	.130	.084	.354	.669	.062	.132	.099	.796
O65	.233	.198	.218	.137	.139	.039	.048	.094	.116	.745	.117	.011	.774
O67	.229	.118	.273	.257	.112	-.070	-.072	.199	.296	.562	.018	.354	.799
O69	.179	.152	.261	.220	.085	-.065	.182	.211	.307	.594	-.173	.140	.758
O70	.226	.278	.218	.178	.205	.078	.090	.126	.016	.700	-.161	-.123	.811
O71	.176	.221	.263	.131	.210	.179	.195	.133	-.021	.713	-.115	-.067	.825
O63	.383	.192	.097	.002	.067	.051	.140	.058	.093	.313	.685	.056	.801
O64	.288	.236	.095	.203	.035	.047	.028	.101	.011	.400	.666	-.019	.808
O72	.145	.241	.219	.136	.206	.201	.100	.057	.030	-.022	.745	-.067	.801
O73	.360	.244	-.013	.085	.157	.269	.005	-.087	-.073	-.031	.674	.011	.763
O59	.218	.359	.195	.172	.108	.159	.191	.003	.013	-.009	.240	.713	.810
O60	.208	.373	.200	.202	.176	.125	.047	.069	.027	.021	.320	.745	.836
O66	.234	.278	.166	.207	.052	.069	.056	.073	.107	.065	.077	.674	.724
교수차	23.222	3.702	1.861	1.687	1.254	1.116	.904	.803	.715	.708	.657	.611	
학생 만족도	48.378	7.713	3.876	3.514	2.613	2.325	1.884	1.673	1.490	1.475	1.369	1.273	
누적 만족도	48.378	56.091	59.967	63.481	66.094	68.418	70.302	71.976	73.466	74.941	76.310	77.583	

위의 결과를 바탕으로 수업활동의 적절성과 공정성은 5개 문항 (M1, M2, M3, M4, M5)으로, 교수-학생 상호작용은 5개 문항 (M14, M18, M22, M24, M25)으로, 교수의 열정은 3개 문항(M8, M9, M10)으로 구성했다. 교육내용의 체계성은 5개 문항 (C27, C28, C30, C31, C34)으로, 교육내용의 다양성과 질은 4개 문항 (C29, C35, C36, C39)으로, 교육내용의 효과성은 4개 문항 (C32, C33, C40, C41)으로 구성했다. 교육환경의 교육시설 및 환경은 5개 문항 (A44, A46, A47, A50, A53)으로, 교육지원 서비스는 3개 문항 (A56, A57, A58)으로 구성했다. 마지막으로 교육성과의 학교를 통한 다양한 자기개발은 5개 문항 (O65, O67, O69, O70, O71)으로, 교육적 자아성취감은 4개 문항 (O63, O64, O72, O73)으로, 학교에 대한 자긍심은 3개 문항 (O59, O60, O66)으로 구성했다.

### 3. 구성타당도 분석

탐색적 요인분석에서 도출된 12개 요인 모델에 대한 구성타당도, 적합도, 신뢰도를 검증 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다. [그림 2]은 대학교육 만족도 평가도구 확인적 요인분석 모형을 나타낸다.

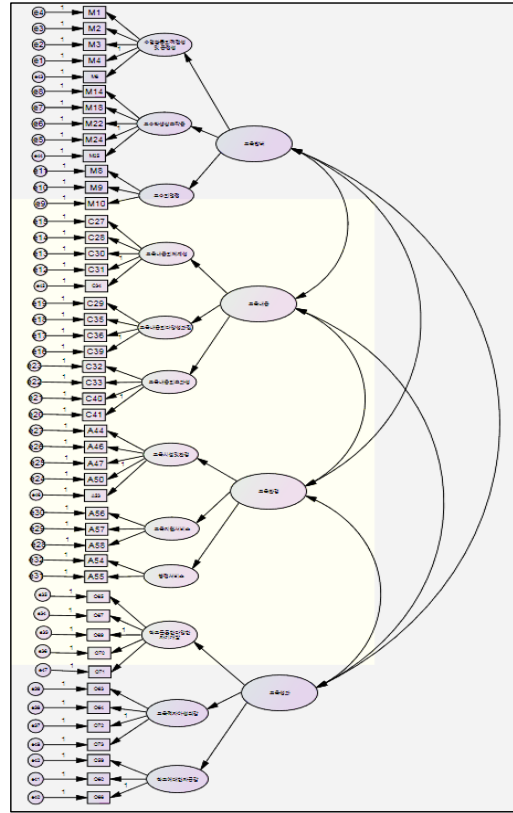


그림 2. 대학교육만족도 평가도구 확인적 요인분석 모형

최대우도 추정법을 이용하여 대학교육 만족도 평가도구 확인적 요인분석 모형을 분석한 결과는 [표 5]와 같다. 일반적으로 모형을 평가하는 방법은 크게 Chi-square 검증을 이용하는 방법과 적합도 지수를 이용하는 방법 두 가지가 있다. Chi-square 검증은 모형의 완전성을 검증하는데 적용될 수 있으나 표본크기가 큰 경우는 모형의 복잡성에 따라 매우 민감하게 영가설을 기각한다는 문제점이 있다 [18]. 이를 보완하기 위해 모델의 전반적 적합도를 측정하기 위하여 절대적 적합도 지수 GFI(goodness of fit index)를 측정했고, 기초모델에 대한 제안모델의 적합도 비교를 위하여 증분적 적합도 지수 CFI(comparative fit index), TLI(Tucker-Lewis index), RMSEA(root mean square error of approximation), NFI(normed fit index)를 측정했다. 김계수(2013)는 GFI, CFI, TLI, NFI 지수는 0.90이상에서 RMSEA의 0.08이하에서 양호함을 보인다고 했다.

표 5. 대학교육만족도평가도구 확인적 요인분석 적합도지수

측정 요인	구분	항목	결과값	해석
12요인 48개문항	절대적 적합도 지수	$\chi^2$ (카이자승통계량)	240.875 (D=62, p=.000)	부적합
		GF1	0.903	양호
	충분적 적합도지수	CFI	0.941	양호
		TLI	0.925	양호
		RMSEA	0.064	양호
		NFI	0.922	양호

[표 6] 대학교육 만족도 평가도구 확인적 요인 분석와 같이, 개념타당도 측정결과는 표준화 계수 값이 0.5 이상으로 양호함을 보였고, 경로계수 C.R.(critical ratio)값도 1.96이상으로 양호했다. 상관은 0.50이상으로 측정되어 개념타당도가 유의확률  $p < 0.001$ 에서 유의하게 확보됐다. 따라서 본 연구에서 진행된 대학교육만족도 평가도구는 구성개념을 일관성 있게 잘 측정하고 있는 것으로 나타났다.

표 6. 대학교육만족도 평가도구 확인적 요인분석 개념타당도

측정 요인	구분	비 표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	p-value	
교육 방법	M6 (← 수업활동의 적절성 및 공정성)	1.000	.778				
	M4 (← 수업활동의 적절성 및 공정성)	1.062	.731	.077	13.855	***	
	M3 (← 수업활동의 적절성 및 공정성)	1.053	.773	.071	14.813	***	
	M2 (← 수업활동의 적절성 및 공정성)	.959	.857	.057	16.8087	***	
	M1 (← 수업활동의 적절성 및 공정성)	1.002	.778	.067	14.934	***	
	M25 (← 교수-학생 상호작용)	1.000	.834				
	M24 (← 교수-학생 상호작용)	.983	.862	.051	19.149	***	
	M22 (← 교수-학생 상호작용)	.837	.722	.057	14.754	***	
	M18 (← 교수-학생 상호작용)	1.082	.786	.065	16.658	***	
	M14 (← 교수-학생 상호작용)	1.020	.772	.063	16.232	***	
	M10 (← 교수의 열정)	1.000	.839				
	M9 (← 교수의 열정)	1.040	.870	.056	18.571	***	
	M8 (← 교수의 열정)	.951	.768	.061	15.704	***	
	수업활동의 적절성 및 공정성 (←)교수-학생상호작용	.375	.863	.040	9.487	***	
	수업활동의 적절성 및 공정성 (←)교수의 열정	.338	.800	.037	9.107	***	
	교수-학생 상호작용(←) 교수의 열정	.347	.840	.036	9.649	***	
	교육 내용	C34 (←교육내용의 체계성)	1.000	.767			
		C27 (←교육내용의 체계성)	.828	.752	.058	14.374	***
C28 (←교육내용의 체계성)		.840	.774	.056	14.874	***	
C30 (←교육내용의 체계성)		.812	.712	.060	13.489	***	
C31 (←교육내용의 체계성)		.902	.757	.062	14.492	***	
C39 (←교육내용의 다양성 과질)		1.000	.838				
C29 (←교육내용의 다양성 과질)		.733	.733	.049	14.837	***	
C35 (←교육내용의 다양성 과질)	1.250	.838	.070	17.915	***		

측정 요인	구분	비 표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	p-value
교육 환경	C36 (←교육내용의 다양성 과질)	1.239	.818	.072	17.312	***
	C41 (←교육내용의 효과성)	1.000	.799			
	C32 (←교육내용의 효과성)	.857	.732	.060	14.315	***
	C33 (←교육내용의 효과성)	.953	.838	.056	17.095	***
	C40 (←교육내용의 효과성)	.996	.812	.061	16.367	***
	교육내용의 체계성(←)교육내용의 다양성과 질	.475	.847	.051	9.338	***
	교육내용의 체계성(←)교육내용의 효과성	.441	.968	.045	9.709	***
	교육내용의 다양성과 질(←)교육내용의 효과성	.400	.735	.045	8.813	***
	A53 (← 교육시설 및 환경)	1.000	.616			
	A45 (← 교육시설 및 환경)	1.319	.856	.112	11.805	***
A46 (← 교육시설 및 환경)	1.381	.797	.122	11.302	***	
A50 (← 교육시설 및 환경)	.973	.701	.094	10.333	***	
A44 (← 교육시설 및 환경)	1.003	.731	.094	10.652	***	
A58 (← 교육지원 서비스)	1.000	.872				
A57 (← 교육지원 서비스)	.937	.836	.047	19.830	***	
A56 (← 교육지원 서비스)	1.048	.929	.044	23.842	***	
A55 (← 행정 서비스)	1.000	.907				
A54 (← 행정 서비스)	.890	.841	.046	19.428	***	
교육시설 및 환경(←)교육지원 서비스	.440	.706	.057	7.731	***	
교육지원 서비스 (←)행정 서비스	.451	.744	.057	7.953	***	
교육시설 및 환경(←)행정 서비스	.725	.857	.070	10.340	***	
교육 성과	O71 (← 학교를 통한 다양한 자기개발)	1.000	.859			
	O67 (← 학교를 통한 다양한 자기개발)	.891	.724	.057	15.520	***
	O69 (← 학교를 통한 다양한 자기개발)	.869	.756	.052	16.584	***
	O70 (← 학교를 통한 다양한 자기개발)	1.020	.863	.049	20.728	***
	O65 (← 학교를 통한 다양한 자기개발)	.969	.855	.048	20.364	***
	O73 (←교육적 자아 성취감)	1.000	.772			
	O64 (←교육적 자아 성취감)	1.066	.781	.071	15.053	***
	O72 (←교육적 자아 성취감)	1.259	.866	.074	17.093	***
	O63 (←교육적 자아 성취감)	1.036	.805	.066	15.628	***
	O66 (←학교에 대한 자긍심)	1.000				
	O60 (←학교에 대한 자긍심)	1.098	.846	.060	19.082	***
	O59 (←학교에 대한 자긍심)	1.019	.834	.060	17.082	***
	학교를 통한 다양한 자기개발 (←)교육적 자아 성취감	.487	.947	.049	10.009	***
교육적 자아 성취감(←)학교에 대한 자긍심	.533	.911	.053	10.041	***	
학교를 통한 다양한 자기개발 (←)학교에 대한 자긍심	.449	.897	.047	9.457	***	

마지막으로 대학교육 만족도 평가도구의 확인적 요인분석을 통한 신뢰도 분석을 하기위해 다중상관자승 ( $R^2 = \text{squared multiple correlation}$ )값을 측정하였다. 위 측정값은 잠재 변인이 관찰 값에 의하여 얼마나 설명되는지 정도를 나타낸다. 관찰변인의 오차 변인을 관찰변인의 적합분산으로 나눈 값과 1과의 차이로 계산되는데, 일반적으로 0.05 이상의 값을 가지면 신뢰도를 확보했다고 할 수 있다. [표 7]는 평가도구의 확인적 요



인분석 다중상관 자승 값을 나타낸다. 문항별로 0.05이상의 값을 보이고 있으므로 신뢰도 확보를 보였다.

표 7. 대학교육만족도 평가도구 확인적 요인분석 신뢰도 결과

측정 요인	변수명	다중상관 자승 ( $R^2$ )	해 석	측정요인	변수명	다중상관 자승 ( $R^2$ )	해 석
교육 방법	M1	.605	신뢰도 확보	교육 환경	A44	.535	확보
	M2	.735	확보		A45	.732	확보
	M3	.597	확보		A46	.635	확보
	M4	.534	확보		A50	.592	확보
	M6	.606	확보		A53	.579	확보
	M14	.596	확보		A56	.864	확보
	M18	.618	확보		A57	.699	확보
	M22	.521	확보		A58	.761	확보
	M24	.743	확보		A54	.707	확보
	M25	.696	확보		A55	.822	확보
	M8	.589	확보		O65	.731	확보
	M9	.756	확보		O67	.524	확보
	M10	.704	확보		O69	.572	확보
교육 내용	C27	.565	확보	교육 성과	O70	.745	확보
	C28	.598	확보		O71	.738	확보
	C30	.507	확보		O63	.648	확보
	C31	.573	확보		O64	.609	확보
	C34	.589	확보		O72	.749	확보
	C29	.538	확보		O73	.596	확보
	C35	.703	확보		O59	.696	확보
	C36	.670	확보		O60	.716	확보
	C39	.703	확보		O66	.652	확보
	C32	.536	확보				
	C33	.703	확보				
	C40	.659	확보				
	C41	.639	확보				

### V. 결론 및 향후 연구방향

본 연구는 타당도 신뢰도 및 적합도를 갖춘 신입생 대상 대학교육 만족도 측정을 위한 도구개발을 목적으로 한다. 이는 고등교육으로서 대학교육의 타당성을 주장하는 연구는 많이 있지만 대학생들의 대학교육 만족도를 심도 있게 접근한 사례는 한정되어 있고, 심지어 조사도구의 타당도와 신뢰도가 결여되어 있어, 이를 고려한 대학교육 만족도 도구개발이 필요하다 [8]는 지적에 근거한 것이다.

본 연구를 통해 얻은 대학교육 만족도 측정도구의 특성에 대해 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 대학교육 만족도 측정요소는 [20][32][44]주장을 근거하여 교육방법, 교육내용, 교육환경, 교육성가로 구성했다. 둘째, 하위요소는 [6][20][32]의 연구를 바탕으로 교육방법은 수업활동의 적절성 및 공정성, 교수-학생상호작용, 교수의

열정으로 구성했다. 교육내용은 교육내용의 체계성, 교육내용의 다양성과 질, 교육내용의 효과성으로 구성했다. 교육환경은 교육시설 및 환경, 교육지원 서비스, 행정 서비스로 구조화했다. 교육성과는 학교를 통한 다양한 자기 계발, 교육적 자아성취감, 학교에 대한 자긍심으로 구조화했다. 셋째, 탐색적 요인분석으로 추출된 12개 요인에 대한 구성타당도, 적합도, 신뢰도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시했다. 표본에서 추출된 값을 기준으로 변수들의 모수를 추정하는 최대우도추정법(maximum likelihood method)을 활용하여 확인적 요인분석 결과 값을 산정했다. 적합도 지수는 전반적 적합도를 측정하기 위한 절대적 적합도 지수와 기초모델에 대한 제안모델의 적합도 비교를 위해 증분적 적합도 지수를 구했다. GFI, CFI, TLI, NFI값이 모두 0.90이상으로 양호함을 보였고, RMSEA값 또한 0.08이하에서 양호함을 보이므로 0.064로 적합했다. 넷째, 대학교육 만족도 평가도구의 확인적 요인분석 개념타당도를 측정하기 위해 경로계수 C.R.(critical ratio)값을 측정한 결과 모든 문항에서 1.96이상 나와 양호함을 보였다. 개념타당도 값도 유의확률  $p < 0.001$ 에서, 0.50이상이 나와 양호함을 보였다. 즉 대학교육 만족도 평가도구는 구성개념을 일관성 있게 잘 측정하고 있음을 보였다. 마지막으로 대학교육 만족도 평가도구의 확인적 요인분석 신뢰도 분석을 위하여 다중상관자승 ( $R^2$ )을 측정한 결과 모두 0.50이상의 값을 확보하여 신뢰도를 확인 했다. 즉 대학교육 만족도 평가도구의 모든 문항은 학생들의 교육 만족도를 잘 설명해 주고 있다는 것을 보여준다.

본 연구의 제한은 대학교육 만족도 예비조사 대상이 328명으로 전체를 대변하는데 한계가 있다는 것이다. 이후 대학교 전체 학생을 대상으로 전수조사를 하여 예비조사 결과와 타당도, 신뢰도, 적합도를 비교할 필요가 있다. 또한 측정 도구의 타당성 확보를 위하여 타 대학의 참여를 유도하여 확률적 표집을 형성해야 한다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 의의는 첫째, 대학교육 만족도 측정 요소를 교육 서비스의 일환으로 접근했고, 교육성가를 포함시켜 실용적이고 실제적인 측면을 고려했다는 것이다. 둘째, [7]는 교육서비스 만족에 미치는 상대적 영향력에서 교과내용과 취업이 가장 높은 것

으로 나타났다. 이를 반영하여 본 연구에서는 교육내용을 체계성, 다양성과 질, 효과성으로 세분화 시켰고, 교육성과에 교육적 자아 성취감을 하위 요인으로 구성하여 진로 방향에 관한 만족 정도를 측정문항으로 구성했다.

본 연구를 통한 제언은 아래와 같다. 우선, 대학교육 만족도 전수조사 및 중단연구 진행을 통해 대학당국이 교육서비스 향상을 위해서 어떻게 변해야 하는가를 분석해 볼 필요가 있다. [17]는 ‘서비스의 질은 고객이 좋고 나쁨의 느낌과 즐겁게 받아들일 수 있는 것인가 아니면 거부감을 갖는가에 의해 결정 된다’라고 했다. 수요자중심의 교육 서비스를 충족시켜 주기 위해서는 학생들의 정확한 요구를 중단 및 횡단연구를 통해 파악해야 한다. 둘째, 교육방법, 교육내용, 교육환경조사는 매년 실시하고 교육성과는 2년 단위로 실시해야 한다. 교육방법과 교육내용은 교육과정 설계에 필수 요소이다. 매 학기 시행되는 만큼 매년 주기적으로 평가 분석되어야 한다. [24]는 ‘대학교육 만족도란 대학교육과 관련된 학생의 모든 경험에 대한 만족도를 의미하는 것으로 교육의 수요자인 학생들에게 교육의 공급자인 대학이 제공한 유·무형의 서비스와 물질적·정신적 지원에 대해 만족하는 정도를 뜻 한다’고 했다. 그러므로 교육환경은 유·무형 서비스와 물질적·정신적 지원에 매우 중요한 것이므로 주기적으로 측정되어야 한다. 셋째, 본 연구에서 구명된 대학교육 만족도 하위 요인 간 구조관계와 영향을 주는 요인들을 밝히고, 교육 서비스 향상을 위한 방법을 모색하는 연구가 이루어 져야 한다. 마지막으로 측정결과는 교육과정 설계의 주체인 학과에 제공되어 교육과정 발전에 이바지 하도록 해야 한다.

**참 고 문 헌**

[1] 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희, “대학생들의 교육만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의,” 교육학연구, 제40권, 제3호, pp.181-202, 2002.  
 [2] 김계수, 구조방정식 모형분석, 서울 : 한나라출판사, 2013.  
 [3] 김정희, “지방대학생들의 학업중단 영향요인과

대학생활 만족도 분석,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제9호, pp.621-630, 2015.  
 [4] 김의근, “한·중 관광전공 학생 교육만족도에 관한 연구,” 아·태 관광연구, 제7권, pp.95-108, 2001.  
 [5] 신소영, 권성연, “대학 교육만족도 측정도구 개발 및 타당화 연구,” 교육과학연구, 제44권, 제3호, pp.107-132, 2013.  
 [6] 신효정, 민혜리, “대학생의 학습인식과 교육만족도의 관계,” 교육학연구, 제47권, 제3호, pp.49-72, 2009.  
 [7] 이기환, “한·일 관광전공 학생들의 교육만족도에 관한 연구,” 아·태관광연구, 제7권, pp.109-124, 2001.  
 [8] 이상준, 윤관호, 김성윤, “교육서비스의 만족도지수 모형 개발 및 IPA를 통한 개선방안,” 한국콘텐츠학회, 제13권, 제11호, pp.511-521, 2013.  
 [9] 정은이, “대학에서의 좋은 수업에 대한 교수자와 학습자의 의식,” 교육방법연구, 제22권, 제3호, pp.25-44, 2010.  
 [10] 최영준, “대학생의 대학교육 만족도변인과 변인 영향력에 관한 연구,” Interdisciplinary Journal of Adult & Continuing Education, 제16권, 제93호, pp.61-83, 2013.  
 [11] 한은숙, 김종두, “사범대학생의 교육만족도에 미치는 영향요인 분석,” 한국교육연구, 제20권, 제3호, Vol.20, No.3, pp.313-335, 2003.  
 [12] 함영림, 오두남, 박미경, “전문대학 신입생의 의사결정역량, 대학생활적응, 대학생활 만족도 정도 및 상관적 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제4호, pp.327-337, 2012.  
 [13] A. Gaskell, “Student satisfaction and retention: are they connected?,” Open Learning, Vol.24, pp.193-196, 2009.  
 [14] C. Aldemir, “Student Satisfaction in Higher Education,” Higher Education Management & Policy, Vol.16, pp.109-122, 2004.  
 [15] D. D. Gremler and M. A. McCollough, “Student satisfaction guarantees: An empirical examination of attitudes, antecedents, and consequences,” Journal of Marketing Education, Vol.24, pp.150-160,

- 2010.
- [16] D. F. Beck and S. V. Owen, "Is The CVI an Acceptable Indicator of Content Validity? Appraisal and Recommendations," *Research in Nursing & Health*, Vol.30, pp.459-467, 2007.
- [17] D. F. Polit and C. T. Beck, "The Content Validity Index: Are You Sure You Know What's Being Reported? Critique and Recommendations," *Research in Nursing & Health*, Vol.29, pp.489-497, 2006.
- [18] E. C. Chumney and K. R. Ragucci, "Student Satisfaction and Academic Performance in a Dual Pharm D/MBA Degree Program," *American Journal of Pharmaceutical Education*, Vol.70, pp.1-4, 2006.
- [19] F. Abdullah, "The development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector," *International Journal of Consumer Studies*, Vol.30, No.6, pp.463-484, 2006.
- [20] F. Astin, *What Matters in College ? : Four Critical Years Revisited*, SF: Jossey-Bass Publishers, 1993.
- [21] H. Kanno and G. F. Koeske, "MSW Students' Satisfaction with their Field Placements: The Role of Preparedness and Supervision Quality," *Journey of Society Work Education*, Vol.46, pp.23-38, 2010.
- [22] J. A. Marin-Garcia, "Martinez-Gomez, M. Enhancing Motivation and Satisfaction of Students: Analysis of Quantitative Data in Three Subjects of Industrial Engineering," *WSEAS Transaction on Advances in Engineering Education*, Vol.6, pp.11-21, 2009.
- [23] J. Douglas, A. Douglas and B. Barnes, "Measuring Student Satisfaction at a UK University," *Quality Assurance in Education*, Vol.14, pp.251-267, 2006.
- [24] J. E. Havranek and M. G. Brodwin, "Restructuring universities and colleges," *The student-focused paradigm. Education*, Vol.111, No.1, pp.115-119, 2000.
- [25] J. H. Willson, "Instructor Attitudes Toward Students: Job Satisfaction and Student Outcomes," *College Teaching*, Vol.56, No.4, pp.225-229, 2008.
- [26] J. J. Lawrence and M. A. McCollough, "Implementing Total Quality Management in the Classroom by Means of Student Satisfaction Quarantees," *Total Quality Management*, Vol.15, pp.235-254, 2003.
- [27] J. T. Richardson, "Instruments for Obtaining Student Feedback: A Review of the Literature," *Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol.30, No.4, pp.387-415, 2005.
- [28] K. M. Elliott and D. Shin, "Student Satisfaction: A Alternative Approach to Assessing this important concept," *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol.24, No.2, 197-2-9, 2002.
- [29] L. C. Duque and J. R. Weeks, "Towards a Model and Methodology for Assessing Student Learning Outcomes and Satisfaction," *Quality Assurance in Education*, Vol.18, pp.84-105, 2010.
- [30] L. Harvey, L. Plimmer, S. Moon, and V. Geall, "Student satisfaction manual," *Society for Research into Higher Education Management*, Vol.21. No.2, pp.126-143, 2007.
- [31] L. Harvey, *UCE Student Satisfaction 2000*, University of Central Birmingham, 2000.
- [32] M. C. Hill and K. K. Epps, "The Impact of Physical Classroom Environment on Student Satisfaction and Student Evaluation of Teaching in the University Environment," *Academy of Educational Leadership Journal*, Vol.14, pp.65-79, 2010.
- [33] M. Marozzi, "A Composite Indicator Dimension

- Reduction Procedure with Application to University Student Satisfaction,” *Statistical Neerlandica*, Vol.63, pp.258-268, 2009.
- [34] M. L. Endres and S. Chowdhury, “The multifaceted nature of online MBA student satisfaction and impacts on behavioral intentions,” *Journal of Education for Business*, Vol.84, pp.304-312, 2009.
- [35] M. W. Browne and R. Cudeck, Alternative Ways of Assessing Model fit. IN: K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models*, pp.136-162, Beverly Hills, CA:Sage, 1993.
- [36] N. K. French and R. V. Chopra, “Teachers as executives,” *Theory into practice*, Vol.45, pp.230-238, 2006.
- [37] O. W. DeShields, A. Kara, and E. Kaynak, “Determinants of Business Student Satisfaction and Retention in Higher Education,” *Applying Herzberg’s Two-factor Theory*, *International*, Vol.19, pp.128-139, 2005.
- [38] P. Cooper, “Knowing Your Lemons’ : Quality Uncertainty in UK Higher Education,” *Quality in Higher Education*, Vol.13, No.1. pp.19-29, 2007.
- [39] P. Kotler and F. A. Fox, *Strategic Marketing for Educational Institution 2nd Ed*, NJ : Prentice Hall, Inc, 1995.
- [40] R. Beecham, “Teaching Quality and Student Satisfaction: Nexus or Simulacrum?,” *London Review of Education*, Vol.7, pp.135-146, 2009.
- [41] R. L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, NY: McGraw-Hill, 1997.
- [42] R. L. Oliver and W. S. DeSarbo, “Processing of the Satisfaction Response in Consumption: a Suggested Framework and Research Proposition,” *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol.2, pp.1-16, 2008.
- [43] R. W. Adler and R. Stablein, “Situation Motivation: An Empirical test in an Accounting course,” *Canadian Journal of Administrative Science*, Vol.18, pp.101-115, 2001.
- [44] S. Babbar, “Applying Total Quality Management to Educational Instruction-A Case Study from a US Public University,” *Quality Press*, Vol.29, No.1, pp.87-91, 1995.
- [45] S. F. Tang and H. Sufean, “Quality in Higher Education. A Variety of Stakeholder Perspectives,” *International Journal of Social Science and Humanities*, Vol.1, No.2, July, 2011.
- [46] T. Gruber, E. Fuss, and R. Foss, “Examining student satisfaction with higher education service,” Using a new measurement tool, *International Journal of Public Sector Management*, Vol.23, pp.105-123, 2010.
- [47] U. Ahgren-Lang and M. Kogan, “Strategies for University Planning: Meeting the Needs of New Clientele,” *Higher Education Management*, Vol.4, No.1, pp.7-27, 1992.
- [48] V. A. Zeithml, “Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.28, No.1, pp.67-85, 2000.

저 자 소 개

송 홍 준(Hong-Jun Song)

정희원



- 2003년 3월 : 단국대학교(교육학 석사)
- 2010년 4월 : 마닐라시립대학교(교육학 박사)
- 2014년 10월 ~ 현재 : 건양대학교 교수

<관심분야> : 교육심리, 창의성, 역량, 난독증