

교육만족도를 통한 대학생들의 대학 충성도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구

A Study of Factors Influencing University Royalty through Education Satisfaction

강민채

중부대학교 초등특수교육과

Min-Chae Kang(turianna@jbm.ac.kr)

요약

본 연구는 대학생들의 대학 충성도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 지방 소재의 J대학의 재학생 전체를 대상으로 한 대학 만족도 설문조사 결과를 분석하였다. 학생의 대학 충성도는 학생들의 학업중단 의도와 더불어 대학에서 관리하고자 하는 주요한 지표로 학업중단 의도와는 반대로 긍정적인 측면을 담고 있다는 데에 그 의의가 있다. 만족도 설문 분석 결과, 첫째, 학년 별, 학점 구간별 각 만족도의 차이가 있는 것으로 검증되었다. 둘째, 학생들의 만족도의 변인 중 학생들의 대학충성도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 로지스틱 회귀분석을 수행한 결과 교수강의, 학업지도, 취업지도, 교육환경, 학생자신에 대한 만족도가 대학에 대한 충성도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 의사결정나무(decision tree) 분석 결과에서 대학의 충성도를 결정하는 최상위의 결정 요인은 학생 자신의 학교생활에 대한 만족도인 것으로 나타났다.

■ **중심어** : | 교육만족도 | 대학생 | 충성도 | 로지스틱 회귀분석 | 의사결정나무 |

Abstract

The purpose of this study is to verify relation between satisfaction of university education and royalty based on analysis of satisfaction survey result of enrolled all students in J regional university. The university royalty in addition to drop out rate is one of the key indicators of managing university performance and it is differentiated approach that has positive perspectives. Based on satisfaction survey results, first, there was a significant difference in satisfaction by school year and grade range. Second, the analysis result of logistic regression method that had been performed to verify the construct which affecting university royalty of students show that satisfaction with lecture, academic guidance, educational environment and self management in academic life were the significant impact on royalty. Also, the decision tree analysis show that top decision factor is self-satisfaction of university life to determine university royalty.

■ **keyword** : | University Royalty | Education Satisfaction | Logistic Regression | Decision Tree Analysis |

I. 서론

교육만족도는 성공적이고 효과적인 교육을 예측하는 중요한 지표로 간주되고 있어 대부분의 교육기관들이

교육 수요자들의 만족도 수준을 높이기 위해 노력하고 있다. 대학생들을 대상으로 하는 교육만족도 조사는 1970년 미국에서 시작되었다. 초기에는 지원규모, 등록률, 입학생의 졸업률, 지원자의 질적 수준 등 과 같은 객

* 이 논문은 2016년도 중부대학교 학술연구비 지원에 의하여 이루어진 것임

접수일자 : 2017년 01월 06일

수정일자 : 2017년 01월 13일

심사완료일 : 2017년 01월 13일

교신저자 : 강민채, e-mail : turianna@joongbu.ac.kr

관적인 자료를 바탕으로 이루어졌다[1].

교육만족도는 교육서비스에 대해 학생이 경험한 것을 기반으로 학생이 평가한 결과로 학생의 만족도는 학생충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[2][3]. 이에 서비스품질, 고객만족, 충성도와 같은 기업의 마케팅적 핵심개념들을 중심으로 학생을 소비자 입장에서 보고 서비스 마케팅 차원의 접근을 시도한 연구들이 수행되었다. 기업의 관점에서 다루어지는 충성도의 개념을 학교에 적용시켜 볼 때 기본적인 틀에서는 크게 다를 바가 없다. 대학 충성도는 교육서비스 경험에 의해 지속적으로 관계를 유지하고자 하는 호의적인 행동의도로 볼 수 있다[4].

대학충성도는 재학기간 중으로 한정하지 않고 졸업 후 모교에 대해 관심을 갖거나 직간접으로 관여하는 행동으로 정의할 수 있다[5]. 교육기관의 성공은 학생 충성도에 의해 이루어지며 학생충성도가 높을수록 교육기관의 수익이 높아진다[3]. 학생충성도는 장기적인 관점에서 학생과 학교와의 관계에 영향을 주는 아주 중요한 요인이며, 대학들은 이러한 결과를 가지고 학생들과의 관계마케팅을 실시하고 있다[6]. 이렇듯 대학에서의 교육만족도는 재학생의 긍정적 행동의지 및 학생충성도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타나고 있다.

이와 같이 대학이 경쟁에서 살아남기 위해 학생 중심으로 변화하는데 있어 가장 중요한 개념은 교육 만족도와 학생충성도 일 것이다. 교육만족도와 학생충성도를 높일 수 있도록 학생을 위한 정책을 펴야하는 것은 대학발전에 필수적인 조건이 되었다[7]. 대학의 교육활동에 대한 학생들의 만족도를 연구하고 조사하는 것은 대학교육에 대한 학생들의 인식을 체계적으로 분석함으로써 대학의 교육기능에 대한 현실을 제대로 파악하고 이를 바탕으로 교육의 내실화를 위한 기초 자료로 활용할 수 있는 매우 중요한 의미를 갖는다[8].

따라서 본 연구는 강의 만족도, 학업지도 만족도, 취업지도 만족도, 교육환경 만족도, 학생자신에 대한 만족도가 대학충성도에 미치는 영향력을 알아보고자 하는데 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 대학의 학생 만족도

대학들이 학생만족이라는 용어를 사용하게 된 것은 교육서비스의 소비자를 우선으로 하여 학생들을 만족 시킴으로써 타 대학에 비하여 경쟁에서 우위를 차지하기 위한 노력이라고 할 수 있다.

Astin[9]은 학생 대상으로 대학교육에 대한 연구를 시작하였다. 그는 대학교육 만족도를 크게 두 가지로 구분하여 조사하였다. 첫째는 교육의 질, 교수와의 관계, 학우 관계, 교육과정, 행정 시설 등과 같이 학생들의 지각 수준을 조사하여 만족도를 추정하는 것이고, 두 번째는 학생들에 대한 교수들의 관심 정도, 행정 직원과의 관계, 학생 지원 서비스의 우선순위 등 제한된 분야를 학생들이 평가하는 방법이었다. 그는 교수와 학생의 상호작용의 양과 질이 큰 영향을 미친다고 주장하였다.

학생만족이란 교육서비스 품질을 경험한 후 서비스 제공에 대한 감정적인 반응으로 교육서비스 품질이 학생 만족도에 영향을 미치므로 학생들의 만족도와 지각정도, 요구사항을 파악하는 것은 대학에서 학생들에게 제공하는 서비스를 개선하기 위한 시작이라고 볼 수 있다[10].

대학 재학 중 경험한 교육서비스의 교육인프라 및 교육과정에 관한 만족도와 경력개발 프로그램의 유의성은 졸업 후 직장의 경제적·개인적 만족도에 통계적으로도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다[11]. 또한 교육서비스와 물리적인 서비스에 대한 만족도는 대학 생활에 영향을 받고 이것은 삶의 질에 긍정적인 영향을 주고[12], 학생만족은 학생충성도에도 긍정적인 영향을 미친다[3].

2. 학교충성도

충성도란 전행동을 유발하는 상황적 영향과 마케팅의 노력에도 불구하고 제품 및 서비스를 지속적으로 재 구매 하거나 후원하는 깊은 결속이라고 하였다[13].

교육서비스에 대한 재학생 충성도는 교육서비스의 특성을 고려하여 학생이 교육서비스에 대해 호의적인 태도를 갖고 지속적인 구매(수강)를 유지하면서 졸업 후

에도 대학에 대해 긍정적인 행동을 보이는 것이다[14]. 학교충성도란 교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족 여부에 따라 모교를 타인에게 추천하거나 동창회 참가, 기부금 납부 등의 방법으로 모교와 우호적인 관계를 유지하고자 하는 의지라고 하였다[15]. 이는 충성도가 높은 학생들이 졸업 후 사회에서도 모교에 대한 지속적인 후원을 하기 때문이다. 즉 경제적인 후원뿐만 아니라 사내추천을 통한 후배의 취업지원과 모교에 대한 우호적인 입소문 등으로 대학의 장기적인 발전에 긍정적인 영향을 미치게 된다[3]. 따라서 대학의 성공은 학교에 대한 학생들의 충성도에 달려있다고 볼 수 있다.

3. 학생만족도 영역

3.1 교수강의 만족도

대학의 경쟁력을 논할 때에는 교육의 질을 빼 놓고 말할 수가 없다. 현재 대학 평가에 관련하여 교육의 질은 가장 중요한 척도가 되고 있다. 교육의 질을 말할 때 학생들이 졸업 후 사회생활을 성공적으로 하는 졸업생은 대학의 훌륭한 교육프로그램으로 나올 수 있기 때문에 교육 프로그램에 초점을 맞추기도 하고 교수의 강의에 대한 평가활동의 요소에 초점을 맞추기도 한다[15].

대학교육 만족도는 전공 커리큘럼 및 수업 내용, 교수진의 능력, 수업의 방식 및 질에 대한 학생들의 주관적인 만족을 의미하는 것으로 대학교수의 교육신념 및 능력, 학생들과의 교류가 매우 중요하다. 교수의 가르침과 학생의 배움이 상호작용하여 학생의 바람직한 행동 변화가 일어나게 하는 수업은 하나의 단순한 과업이나 직무가 아니라 대학교육의 주 기능이라고 할 수 있다[16]. 또한 대학교육의 만족도에서 교수와의 관계에 의한 변인과 함께 큰 영향력을 가진 변인으로 교육내용을 제시한다[17].

이렇듯 대학 수업의 질이 대학교육의 질이 되는 만큼 학생들에게 학업압력을 만들어 줄 수 있는 교육과정도 필요하다. 즉, 대학교육의 만족도는 교육내용에 의해서도 영향을 받기 때문이다[18]. 핵심서비스인 교육서비스는 교수의 강의의 질, 강의준비, 학생과의 면담, 교수와의 관계성 등이 포함된 교수 관련 영역과 성적평가 기준, 수업방법, 교육과정 등이 있으며[19], 교육과정적

인 측면은 전공 커리큘럼 및 수업 내용, 교수진의 능력, 수업의 방식 등도 포함된다.

3.2 학업지도 만족도

대학 교육서비스란 공급자인 학교 측(대학교, 교수, 교직원)이 수요자인 대학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자인 대학생에게 물질적·정신적 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동이라고 정의할 수 있다[20].

교육서비스는 인적 상호작용 서비스이며 많은 접촉을 요구하는 사람 중심의 대인 서비스로 서비스 제공자인 교수와 학생과의 직접적인 접촉에 의해 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 교육 서비스품질에 많은 영향을 미친다. 교수와 학생과의 상호작용이 학생들의 재학 가능성, 학업성취 그리고 개인적 성장에 영향을 끼치기 때문에 중요한 요인이 된다[1].

이렇듯 학교 서비스 품질의 제고를 높이기 위해서는 교직원들의 능력 및 학생들에 대한 서비스의 안정이 최우선시 되어야 한다[21]. 따라서 대학은 행정서비스의 질을 높여 학생들이 하고자 하는 바를 신속하고 정확하게 지원 할 수 있다면 학생들에게 좋은 기억으로 남아 학생충성도를 높일 수 있는 계기가 된다[22].

3.3 취업지도 만족도

부모로부터 심리적으로 독립한 대학생들은 재학 중에 진로탐색에 적극적이며 자신의 적성에 맞는 진로를 선택하는 경향을 나타낸다[23]. 전공에 대해 뚜렷한 목표의식을 가진 학생들은 전공과 관련된 분야에서 일할 의지를 가지고 자신의 미래에 대해 비교적 일찍 준비할 가능성이 높다[24].

대학에서도 대학생들의 취업과 경력개발의 중요성을 인식하고 취업지원센터나 경력개발센터를 구축하여 대학생들을 중점적으로 지원하고 있다. 실제로 취업지원 프로그램(취업캠프, 취업동아리, 지원시 및 면접 특강, 학기별 취업강좌, 취업박람회)에 참여한 학생이 그렇지 않은 학생보다 일자리에 대한 만족도가 높다는 연구[25]가 있어 대학의 취업지원제도가 직업만족도에 정적인 영향력을 미친다는 것을 직접적으로 보여주었다.

우리나라의 경우 대학 진학률의 증가, 기업의 경력직

선호, 대학생의 중소기업 취업 기피가 맞물리면서 청년 실업의 문제가 지속되고 있어 대학생을 위한 진로지도가 사회적으로 절실히 요청되고 있다[26].

3.4 교육환경 만족도

대학생들의 대학 교육환경에 대한 만족도는 심리적인 만족도와 더불어 대학생들의 가치관과 향후 삶의 만족도에 상호작용을 한다[24].

교육서비스 품질 중 유형성은 대학의 물리적 시설이나 교육장비, 안내자료 등을 포함하는 일체의 유형적인 것을 일컫는다. 그리고 이것은 학생만족도에 영향을 미친다[21]. 물리적 서비스는 대학서비스의 구성요소 중 하나로서 학생들이 이용하는 시설들에 대한 서비스를 의미한다. 이는 강의에 필요한 강의실, 실습실, 기자재 및 도서관과 기숙사와 같은 휴식 공간 등 학생들이 학교에서 이용가능한 모든 시설물을 의미한다.

대학은 교육서비스 뿐만 아니라 행정절차, 행정시스템 등의 행정서비스, 학교에서의 생활을 위해 필요한 편의시설, 캠퍼스의 설계나 분위기 등도 학교에서 제공하는 서비스에 포함된다[27]. 이러한 물리적인 서비스는 대학생활에 영향을 주고 궁극적으로는 삶의 질에도 영향을 준다. 또한 학생충성도의 경우에도 직접적인 교육서비스품질과의 관계 중에서 교육시설 및 환경과 행정서비스가 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다[12].

3.5 학생자신에 대한 만족도

대학교육에 관한 대학생들의 지각된 만족은 자기조절 행동과 학업성취에 영향을 준다[28]. 학생들의 자기결정 의지는 진로탐색, 진로 준비행동, 진로결정에 영향을 미친다. 인간의 기본적인 자기결정 욕구는 자율성, 유능감, 관계성에 있으며, 이러한 욕구가 만족되면 내적 가치가 증가하고 이는 의사결정에도 직접적인 영향을 미친다[29].

만족도에 영향을 미치는 요인으로 자긍심과 함께 학업실력, 기대감, 특별활동을 들고 있다. 그 중에서도 자긍심은 만족도와 강하게 관련되어 있어서 학생들의 대학에 대한 자긍심을 높이는 것이 만족도를 높이는데 도움이 된다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 지방 소재의 J대학 재학생 전체 대상으로 2015년 6월 22일부터 9월 18일까지 수강신청페이지에서 인터넷을 통해 온라인으로 실시한 교육만족도 설문조사 결과 분석을 통해 교육 만족도와 학교에 대한 충성도의 관계를 검증하였다. 해당 교육 만족도 설문은 부정적인 측면에 해당되는 학업중단의도, 긍정적인 측면에 해당되는 학교충성도가 있는지의 부분과 각 영역별 대학 만족도 항목으로 이루어졌다.

설문대상 인원은 재학생 11,737명의 80.34%에 해당하는 9,429명이 참여하였으며 이중 5점 리커트 척도에 해당하는 모든 설문문항에 대해 모두 동일한 답변을 한 2,181명의 경우 성실하게 답변하지 않았다고 판단하고 분석에서 제외하였으며 나머지 7,248명의 설문 결과를 중심으로 분석하였다. 학생들은 학년 및 해당 년도의 학점을 중심으로 일차적으로 구분하였으며 학점의 경우 4.0이상을 4그룹으로, 3.0이상 4.0미만을 3그룹, 2.0이상 3.0미만을 2그룹, 0이상 2.0미만을 1그룹으로 구분하여 분석하였다. 각 학년 별, 2015학년 1학기 학점 그룹별 변인들의 기술적 통계 값은 [표 1]에 제시하였다.

표 1. 학년 및 학점구간 별 응답 빈도

| 학년 | 학년별 빈도 | 비율(%) | 학점구간 | 학점구간 빈도 | 비율(%) |
|----|--------|-------|------|---------|-------|
| 1 | 1,646 | 22.7 | 1 | 837 | 11.5 |
| 2 | 1,838 | 25.4 | 2 | 1,544 | 21.3 |
| 3 | 1,777 | 24.5 | 3 | 3,670 | 50.6 |
| 4 | 1,989 | 27.4 | 4 | 1,197 | 16.5 |
| 계 | 7,248 | 100 | 계 | 7,248 | 100% |

2. 측정도구

만족도는 교수강의, 학업지도, 취업지도, 교육환경, 학생자신 5가지 변수로 구분하여 측정하였다. [표 2]에 각 변인의 평균 및 표준편차 신뢰도분석 결과를 제시하였다. 5가지 변인의 신뢰도(Cronbach α)값은 교수강의 0.91, 학업지도 0.86, 취업지도 0.89, 교육환경 0.84, 학생자신 0.80으로 나타났다.

표 2. 만족도 변인별 기초통계량 및 신뢰도

| 변인 | 아이템수 | 평균(순위) | 표준편차 | 신뢰도 |
|------|------|----------|-------|-------|
| 교수강의 | 4 | 3.528(1) | 0.745 | 0.912 |
| 학업지도 | 4 | 3.414(2) | 0.772 | 0.857 |
| 취업지도 | 4 | 3.270(4) | 0.769 | 0.891 |
| 교육환경 | 4 | 3.268(5) | 0.809 | 0.843 |
| 학생자신 | 4 | 3.337(3) | 0.714 | 0.803 |

3. 자료분석방법

첫째, 학년 별, 학점 구간별 만족도의 차이가 있는지를 파악하기 위하여 분산분석(ANOVA)을 수행하였다.

둘째, 학생들의 대학충성도에 영향을 미치는 요인을 알아 보기위해 로지스틱 회귀분석(logistic regression) 과 의사결정나무(decision tree) 분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 각 그룹 별 만족도의 차이

학년 별, 학점 구간별 만족도의 차이가 있는지를 파악하기 위하여 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 교수 강의 측면에서는 학년 별 만족도의 차이는 있었으며 5 가지 만족도 영역에서 전체적으로 1학년의 만족도가 다른 학년보다 높게 나왔다. 학점구간별 교수강의 만족도의 차이는 학점 4.0이상의 그룹이 다른 그룹보다 높은 것으로 나타났다. 특히 학점 3.0이상 4.0미만 그룹이 2.0이상 3.0미만 그룹보다 만족도가 높으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

표 3. 학년 및 학점구간에 따른 교수강의 평균의 차이

| 변인 | 학년 학점구간 | 평균 | 표준편차 | F값/유의확률 | Scheffe |
|------|------------|-------|-------|----------------|----------------|
| 교수강의 | 1 | 3.621 | 0.732 | 10.920/0.000** | 1)2,3,4 |
| | 2 | 3.523 | 0.733 | | |
| | 3 | 3.492 | 0.755 | | |
| | 4 | 3.503 | 0.772 | | |
| | 1 | 3.473 | 0.818 | 9.783/0.000** | 4)1,2,3 3)2 |
| | 2 | 3.471 | 0.748 | | |
| | 3 | 3.538 | 0.722 | | |
| | 4 | 3.611 | 0.747 | | |

*p<0.05, **p<0.01

학업지도 측면에서는 교수강의와 마찬가지로 1학년의 만족도가 다른 학년보다 높았으나 학점 구간별로는 학업

지도에 대한 만족도의 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 4. 학년 및 학점구간에 따른 학업지도 평균의 차이

| 변인 | 학년 학점구간 | 평균 | 표준편차 | F값/유의확률 | Scheffe |
|------|------------|-------|-------|----------------|----------------|
| 학업지도 | 1 | 3.572 | 0.712 | 31.490/0.000** | 1)2,3,4 2)4 |
| | 2 | 3.423 | 0.731 | | |
| | 3 | 3.354 | 0.801 | | |
| | 4 | 3.345 | 0.812 | | |
| | 1 | 3.378 | 0.806 | 2.527/0.056 | - |
| | 2 | 3.388 | 0.760 | | |
| | 3 | 3.419 | 0.763 | | |
| | 4 | 3.458 | 0.792 | | |

*p<0.05, **p<0.01

취업지도는 학업지도의 거의 유사한 분석 결과를 나타내었다. 학년 별 만족도는 1학년이 다른 학년보다 만족도가 높았으나 오히려 학년이 올라갈수록 만족도가 낮아지는 추세를 보였다. 학점 구간 집단별로는 만족도의 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 5. 학년 및 학점구간에 따른 취업지도 평균의 차이

| 변인 | 학년 학점구간 | 평균 | 표준편차 | F값/유의확률 | Scheffe |
|------|------------|-------|-------|----------------|----------------|
| 취업지도 | 1 | 3.412 | 0.733 | 26.646/0.000** | 1)2,3,4 2)4 |
| | 2 | 3.284 | 0.724 | | |
| | 3 | 3.222 | 0.792 | | |
| | 4 | 3.195 | 0.813 | | |
| | 1 | 3.270 | 0.829 | 0.056/0.982 | - |
| | 2 | 3.275 | 0.758 | | |
| | 3 | 3.266 | 0.756 | | |
| | 4 | 3.273 | 0.783 | | |

*p<0.05, **p<0.01

교육환경 만족도는 1학년이 다른 학년보다 만족도가 높았으며 학점 구간 별로 교육 환경에 대한 만족도의 차이는 없는 것으로 나타났다.

표 6. 학년 및 학점구간에 따른 교육환경 평균의 차이

| 변인 | 학년 학점구간 | 평균 | 표준편차 | F값/유의확률 | Scheffe |
|------|------------|-------|-------|----------------|---------|
| 교육환경 | 1 | 3.462 | 0.794 | 41.532/0.000** | 1)2,3,4 |
| | 2 | 3.213 | 0.782 | | |
| | 3 | 3.205 | 0.831 | | |
| | 4 | 3.227 | 0.826 | | |
| | 1 | 3.270 | 0.829 | 0.056/0.982 | - |
| | 2 | 3.275 | 0.758 | | |
| | 3 | 3.266 | 0.756 | | |
| | 4 | 3.273 | 0.783 | | |

*p<0.05, **p<0.01

학생자신에 대한 만족도는 교수강의와 유사한 분석 결과를 보였다. 특히 학점 구간 집단 별로 학점이 4.0이상인 집단이 다른 집단보다 학생 자신에 대한 만족도가 높았으며 3.0을 기점으로 3.0이상과 이하에서 학생 자신에 대한 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 7. 학년 및 학점구간에 따른 학생자신 평균의 차이

| 변인 | 학년 학점구간 | 평균 | 표준편차 | F값/유의확률 | Scheffe |
|------|------------|-------|-------|----------------|----------------|
| 학생자신 | 1 | 3.452 | 0.712 | 20.428/0.000** | 1)2,3,4 |
| | 2 | 3.333 | 0.683 | | |
| | 3 | 3.291 | 0.734 | | |
| | 4 | 3.290 | 0.721 | | |
| | 1 | 3.286 | 0.769 | 13.536/0.000** | 4)1,2,3 3)2 |
| | 2 | 3.265 | 0.730 | | |
| | 3 | 3.349 | 0.696 | | |
| | 4 | 3.428 | 0.696 | | |

*p<0.05, **p<0.01

2. 대학의 충성도에 영향을 미치는 요인

학교에 충성도가 있는지에 대해서 학교에 대한 자부심이 있는지 예, 아니오로 답변을 하도록 하였으며 예라고 한 집단과 아니오라고 답변한 집단별로 각 만족도의 차이가 있는지를 분석하였다. 충성도가 있는 집단과 충성도가 없는 집단의 평균차이는 통계적으로 유의했으므로 모든 만족도 측면에서 충성도가 높은 집단의 평균이 더 높았다.

표 8. 충성도 유무에 따른 t-test

| 구분 | 충성도 유 (n=4927) | | 충성도 무 (n=2321) | | t값 | p값 |
|------|-------------------|-------|-------------------|-------|---------|---------|
| | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | | |
| 교수강의 | 3.682 | 0.691 | 3.202 | 0.750 | -26.810 | 0.000** |
| 학업지도 | 3.573 | 0.729 | 3.077 | 0.755 | -26.694 | 0.000** |
| 취업지도 | 3.422 | 0.727 | 2.947 | 0.758 | -25.243 | 0.000** |
| 교육환경 | 3.423 | 0.766 | 2.939 | 0.799 | -24.764 | 0.000** |
| 학생자신 | 3.493 | 0.667 | 3.006 | 0.697 | -28.145 | 0.000** |
| 학점 | 3.092 | 1.100 | 3.023 | 1.147 | -2.429 | 0.015* |

*p<0.05, **p<0.01

학생들의 대학 충성도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해서 범주형 자료로 설문을 한 충성도에 따른 로지스틱 회귀 분석을 실시하였다.

표 9. 충성도를 종속변수로 하는 로지스틱 회귀 분석

| 변수 | B | S.E. | Wald | OR | 95 % CI | 유의 확률 |
|--------------------------------|-------|-------|---------|-------------|-----------------|----------|
| 교수강의 | 0.384 | 0.056 | 47.624 | 1.469 | 1.317 -1.638 | 0.000 |
| 학업지도 | 0.136 | 0.059 | 5.246 | 1.146 | 1.020 -1.287 | 0.022 |
| 취업지도 | 0.152 | 0.056 | 7.373 | 1.165 | 1.043 -1.300 | 0.007 |
| 교육환경 | 0.088 | 0.041 | 4.478 | 1.092 | 1.006 -1.184 | 0.034 |
| 학생자신 | 0.595 | 0.053 | 127.092 | 1.813 | 1.635 -2.011 | 0.000 |
| 학점 | - | - | - | 1 | - | - |
| 모형의 카이제곱(자유도), 유의확률 | | | | 1063.843(5) | | 0.000 |
| Hosmer-Lemeshow 검정의 카이제곱, 유의확률 | | | | 47.957 | | 0.000 |

로지스틱 회귀분석 결과 교수강의, 학업지도, 취업지도, 교육환경, 학생자신에 대한 만족도가 대학에 대한 충성도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 학생자신에 대한 β값이 가장 컸으며 학점은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 전체적인 모형의 적합도는 떨어지고 있어서 로지스틱회귀분석 결과를 통해 충성도를 분석하는 것은 어려움이 있는 것으로 분석되었다.

충성도에 따른 의사결정나무는 분석은 CAHID[30] 알고리즘을 사용하였으며 최대나무 깊이를 3, 부모 노드의 최소케이스를 100, 자식노드의 최소 케이스는 50, 분기 기준의 유의수준은 0.05로 설정하였고 분석결과는 [그림 1]과 같다. 대학의 충성도를 결정하는 최상의 결정 요인은 학생 자신의 학교생활에 대한 만족도이며 전체 나무 구조 마디들 중에서 대학에 대한 충성도가 가장 높은 확률의 마디는 노드 22로 학생 자신의 학교 만족도가 4초과이고 교수강의가 3.5초과인 경우 학교에 충성도가 있을 확률이 89.2%인 것으로 나타났다. 반대로 충성도가 가장 낮은 확률이 높은 노드는 노드 7로 학생자신의 만족도가 2.250이하이고 학업지도에 대한 만족도가 2.250이하로 충성도가 있을 확률이 가장 낮은 24.5%를 보였다.

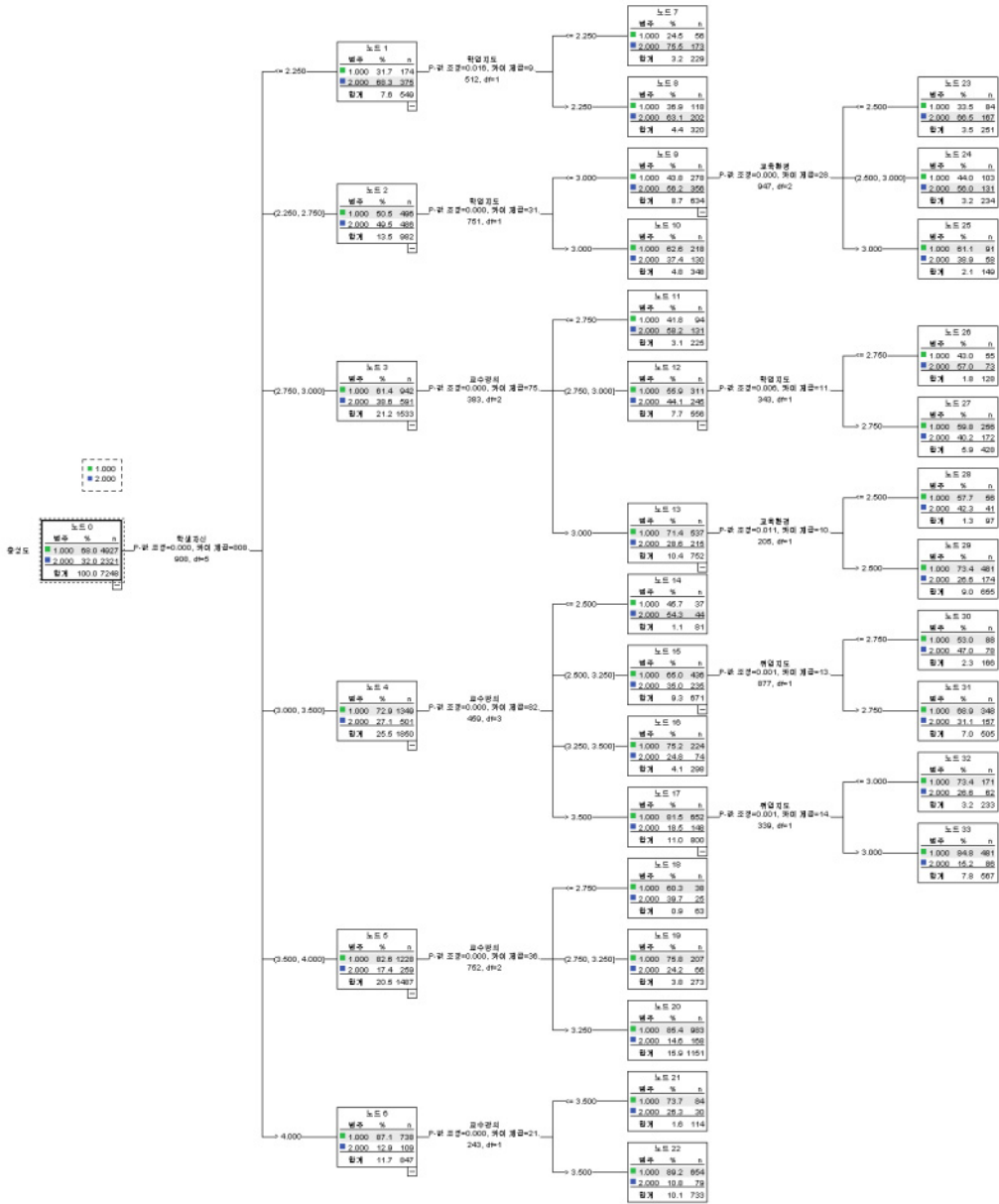


그림 1. 대학의 충성도에 따른 의사결정나무

V. 결론

경영학적인 관점에서 대학을 교육 서비스 조직으로 보고 기존의 균형잡힌 성과표(Balanced Score Card,

BSC)에서 제시한 고객 관점의 지표들을 대학에서도 일부 활용하고 있다. 특히 고객의 이탈율에 해당하는 학생들의 학업중단 의도 등은 대학들이 분석하고자 하는 주요한 지표 중의 하나라고 볼 수 있다. 충성도 또한 동

일한 맥락에서 대학에서 관리하고자 하는 지표 중의 하나이지만 학업 중단의도와는 달리 긍정적인 측면에서 접근한다는 점에서 다른 지표들과는 접근 방법이 다르다고 볼 수 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 교육만족도 설문을 통하여 교수강의, 학업지도, 취업지도, 교육환경, 학생자신의 대학 만족도 관련 변인과 해당 학기의 성적 구간 등의 변인이 대학충성도에 미치는 영향력을 알아보고자 하였다.

만족도와 대학충성도의 관계를 분석하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 로지스틱 회귀분석 결과 교수강의, 학업지도, 취업지도, 교육환경, 학생자신에 대한 만족도가 학생의 대학에 대한 충성도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났으나 학점은 충성도에 대한 유의한 변인이 아니었다.

또한 의사결정나무 분석 결과 대학 충성도에 영향을 미치는 최상위 변수는 학생 자신의 학교생활 만족도로 나타났다. 이는 학생의 학업 중단의도와 각 만족도와의 의사결정나무 분석에서 학생의 학업중단 의도를 결정하는 최상위의 변수가 학생자신이 판단한 학생자신의 대학생활 만족도로 나타났다[31]는 연구결과와 같다. 따라서 학생 자신의 만족도를 높여준다면 학생의 학업 중단 의도를 낮추고 대학충성도를 높일 수 있을 것이다.

이렇듯 분석 결과를 통해 알 수 있듯이 대학의 교육서비스에 해당하는 교수강의, 교육환경, 취업 및 학업 지원 프로그램에 대한 만족도를 높이는 것이 대학의 충성도를 높일 수 있다고 볼 수 있다. 그러나 대학이 간과해서 안 되는 것 중의 하나가 학생이 대학에 적응할 수 있도록 학생에 대한 지속적인 지원을 해야 한다는 점이다.

학생 자신에 대한 만족도를 높이기 위한 지원으로 선후배 간의 교우관계 및 학생의 진로에 대한 확립 등을 들 수 있다.

학교에서 선후배 간의 교류 및 학과 활동을 잘 할 수 있도록 또래 간의 교류 및 선후배 간의 교류의 장을 만들어야 하며 과거의 대학 문화가 최근에 와서 급격히 개인주의화 되어가고 있다는 점에서 과거에는 중요시하지 않고 자연스럽게 유지되었던 선후배 간의 의사소통에 대한 촉진 부분도 대학의 지원 프로그램의 주요한

방향으로 수립해야 한다.

동아리 등의 대학활동에 참여하는 것도 만족 요인 중의 하나이다. 기존의 대학 생활에서 동아리 활동은 학생 개인이 주도적으로 선택하고 활동해야 하는 프로그램으로 보았다면 이제는 학교가 주도적으로 동아리의 다양성 및 활동의 충실성 등도 고려해서 지원해야 하는 것으로 변화해야 한다.

또한 학생들의 졸업 후 취업을 향상을 위해 입학초기부터 체계적으로 진로를 개발하여 본인이 만족할 수 있는 진로 계획을 세울 수 있도록 대학이 진로 및 상담 체계를 구축해서 제공해야 한다.

본 연구는 지방에 소재한 사립대학 학생들의 만족도 및 충성도에 대한 내용을 분석한 연구로 대학이 위치한 곳과 설립 유형에 따라서 다른 차이를 보일 수 있다. 따라서 분석 결과가 모든 대학에 적용될 수는 없으므로 향후 대학의 유형에 따른 만족도 및 충성도에 대한 비교 연구가 필요할 것으로 보인다.

참고 문헌

- [1] 권대봉, 오영재, 박행모, 손순중, 송선희, “대학생들의 교육만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의,” 교육학연구, 제40권, 제3호, pp.181-202, 2002.
- [2] K. M. Elliot and M. A. Healy, “Key Factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention,” Journal of Marketing for Higher Education, Vol.10, No.4, pp.1-11, 2001.
- [3] E. Nasset and O. Helgensen, “Modelling and managing student loyalty : A study of a norwegian university college. Scandinavian,” Journal of Educational Research, Vol.53, No.4, pp.327-345, 2009.
- [4] 최규환, “관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구,” 소비문화연구, 제8권, 제1호, pp.135-152, 2005.
- [5] T. Henning, M. F. Langer, and U. Hansen,

- “Modelling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality,” *Journal of Service Research*, Vol.3, No.4, pp.331-344, 2001.
- [6] J. I. Rojas, A. Z. Vasquez, A. Kara, and Cerda-Urrutia, Arcadio, “Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in Latin America,” *Latin American Business Review*, Vol.10, No.1, pp.21-39, 2009.
- [7] 강만수, 박상규, “대학교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족, 신뢰, 몰입과 학생충성도에 미치는 영향,” *고객만족경영연구*, 제13권, 제1호, pp.129-149, 2011.
- [8] B. D. Ruben, *Quality in higher education*, New Brunswick: Transaction Publishers, 1995.
- [9] A. W. Astin, *What Matters in Colleges? Four Critical Years Revisited*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.
- [10] 황복주, 김재열, “대학 교육서비스품질 측정과 학생인 고객만족도 제고에 관한 연구,” *경영교육논총*, 제27권, 제1호, pp.1-26, 2002.
- [11] 노경란, 박용호, 허선주, “대졸 청년층의 대학 재학 중 경험한 교육서비스와 직장이동과의 관계분석,” *직업교육연구*, 제30권, 제1호, pp.29-49, 2011.
- [12] 김지현, “대학 고등교육의 질 구성요소 논의의 대안적 패러다임 탐색: 교수의 ‘강의운영소감’ 내용분석 사례를 중심으로,” *한국교원교육연구*, 제23권, 제1호, pp.421-455, 2007.
- [13] R. L. Oliver, “Whence Consumer Loyalty?,” *Journal of Marketing*, Vol.63, No.4, pp.33-44, 1999.
- [14] 황병일, 김범중, “학생만족, 학생몰입, 대학충성도, 전환의도 간의 구조적 관계,” *고객만족경영연구*, 제17권, 제1호, pp.151-170, 2015.
- [15] 김정희, 박동진, “대학 교육서비스가 학생만족과 충성도에 미치는 영향-A국립대학 사례를 중심으로,” *소비자정책교육연구*, 제8권, 제3호, pp.47-68, 2012.
- [16] 박민정, “대학에서의 좋은 수업에 대한 학생의 인식,” *인문학 연구*, 제75권, pp.229-253, 2008.
- [17] 최영준, “대학생의 대학교육 만족도 변인이 변인 영향력에 관한 연구,” *Andragogy Today*, interdisciplinary Journal of Adult & Continuing Education, 제16권, 제3호, pp.61-83, 2013.
- [18] 강상진, “우리대학의 현황과 과제: 대학 교육의 질을 중심으로. 교육개발,” 제33권, 제3호, pp.17-21, 2006.
- [19] P. M. Simpson and J. A. Siguaw, “Student Evaluations of Teaching: An Exploratory Study of the Faculty Response,” *Journal of Marketing Education*, Vol.22, No.3, pp.199-213, 2000.
- [20] 이경철, *대학 교육서비스 평가준거가 서비스품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구*, 상명대학교 대학원, 박사학위논문, 2006.
- [21] 박주성, 김종호, 신용섭, “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향,” *아시아마케팅저널*, 제4권, 제4호, pp.51-74, 2002.
- [22] 정유리, 차석빈, “교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계연구-관광관련학과 특수대학원생을 중심으로,” *관광연구*, 제23권, 제2호, pp.139-155, 2008.
- [23] 이정금, “농업계열 고등학생의 진로장벽, 직업가치관이 진로자기효능감에 미치는 영향,” *진로교육연구*, 제22권, 제1호, pp.127-143, 2009.
- [24] 김태련, 박정애, “대학교육환경과 학습자의 만족도와 관계,” *교육행정학연구*, 제16권, 제2호, pp.239-258, 1998.
- [25] 박동열, 김대영, “대학생의 직업의식에 관한 실태,” *직업교육연구*, 제25권, 제2호, pp.1-32, 2006.
- [26] 임언, 장홍근, 윤희한, *직업진로교육의 실태와 과제*, 서울: 한국직업능력개발원, 2005.
- [27] 김신희, *서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구 - 대학서비스 중심으로*, 경성대학교 대학원, 석사학위논문,

2011.

- [28] 김혜숙, “지각된 학교학습 환경과 직업전망이 대 학생생활만족과 학업성취에 미치는 영향,” 청소년학 연구, 제11권, 제3호, pp.199-215, 2004.
- [29] 이덕로, 이성석, “학생생활 만족도에 대한 영향 요인 연구-고객만족관점을 중심으로,” 산학경영 연구, 제15권, pp.1-24, 2002.
- [30] G. V. Kass, “An exploratory technique for investigatin large quantities of categorical data,” Applied Statistics, Vol.29, pp.119-127, 1980.
- [31] 한동욱, 강민채, “교육만족도 관점에서 학생의 학업중단 의도에 대한 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제11호, pp.63-71, 2016.

저 자 소 개

강 민 채(Min-Chae Kang)

정회원



- 2002년 2월 : 우석대학교 생물학과(이학사)
- 2004년 8월 : 우석대학교 특수교육학과(석사)
- 2008년 8월 : 공주대학교 특수교육학과(박사)

▪ 현재 : 중부대학교 초등특수교육과 교수

<관심분야> : 행동수정, 교육공학