

대학교육 학생만족도 측정도구 개발 연구

Developing a Measurement Tool for Student Satisfaction in Higher Education

민상희*, 손애리**, 장사랑**

서울대학교 보건대학원 보건학과*, 삼육대학교 보건관리학과**

Sang Hee Min(shmin@snu.ac.kr)*, Aeree Sohn(aeree@syu.ac.kr)**,
Sarang Jang(jangsarang@gmail.com)**

요약

본 연구 목적은 대학교육의 학생만족도 영역에 대한 질문을 개발함으로써 학생 만족의 필수 영역을 밝히는 데 있다. 이를 위해 선행연구 검토, 교육수요자 FGI, 교육측정 전문가 자문을 거쳐 개발된 56문항에 대해서 S대학교 재학생 547명을 대상으로 온라인조사를 실시하였다. 개발 도구에 대한 요인분석을 통해 개발영역과 문항의 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 대학의 학생만족도를 측정하기 위해 교과 과정 및 수업, 학생 지도, 교육 환경, 학생 지원, 대학생활, 학교이미지, 행정서비스 총 7개 영역과 54개의 문항이 도출되었다. 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach' α 이용한 결과, 전체문항에 대해서는 0.970, 요인별로는 0.70~0.93으로 나타났다. 확인적 요인분석 결과 GFI 0.830, CFI 0.916, TLI 0.910, RMR 0.047, RMSEA 0.047로 연구 모델의 적합도가 양호하였다. 집중타당성 검증 결과, 개발된 문항들이 도구의 구성 영역을 일관되게 설명하고 있음을 입증하였다. 본 연구에서 개발된 대학교육 학생만족도 측정도구는 학생만족도 측정에 적합한 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 학생만족도 | 대학교 | 측정도구 | 타당도 | 신뢰도 |

Abstract

This study identified essential areas of student satisfaction by presenting questions concerning each educational area. The measurement tool of this study was developed based on a literature review, and its validity and reliability were verified through qualitative research and exploratory and confirmatory factor analysis. To measure student satisfaction in university, we developed a tool comprising seven areas: curriculum and instruction; student advising, educational environment, student support, campus life, university image, and administrative services. A total of 54 questions were prepared, and 7 factors were derived. Cronbach's alpha was 0.970 for all questions and ranged from 0.70 to 0.93 for each factor. The results of the confirmatory factor analysis were GFI 0.830, CFI 0.916, TLI 0.910, RMR 0.047, and RMSEA 0.047, which confirmed the suitability of the research model. Moreover, the convergent validity showed that the questions in this tool consistently described the component areas. Therefore, the research tools developed in this study were found to be suitable for measuring student satisfaction.

■ keyword : | Student Satisfaction | University | Measurement Tool | Validity | Reliability |

I. 서론

2019년 통계청 발표에 따르면 국내 학령인구(만 18세 인구)는 2018년 62만 명에서 2024년 43만 명으로 급속히 감소하다가 2040년 28만 명까지 감소할 것으로 전망하였다[1]. 학령인구 감소는 대학입학지원자 감소로 이어지고, 상당수 대학에서 신입생·재학생 총원의 어려움을 겪으면서 심각한 대학 재정난에 직면하게 될 것으로 우려되고 있다. 대학 운영의 경쟁력 확보와 대학의 '질 향상'을 꾀하고 있는 세계적인 추세[2]를 감안할 때, 국내 대학의 혁신적인 변화가 절실한 상황이다. 대학은 전통적으로 공급자 중심의 '교육 제공'에 초점을 맞추어 왔으나 최근 들어 학생들도 고객이라는 관점에서 학생 중심의 교육으로 패러다임이 전환되어야 한다는 요구가 높아지고 있다[3][4]. 따라서 수요자 측면에서 학생만족도를 체계적으로 조사하고 분석해서 교육의 질을 향상시키는 것은 매우 중요하게 되었다. 교육만족도 조사는 대학 스스로 교육의 질을 관리하기 위한 일차적 평가로 이를 통해 학생들의 기대에 얼마나 부응하고 있는지를 확인할 수가 있다[5].

교육만족도의 정의를 살펴보면 “교육적 맥락에서 학생의 교육만족도는 교육과 관련된 다양한 결과물과 경험에 대한 학생들의 주관적 판단의 “호의 정도”로 정의하고 있다[6]. 선행연구 [7]에서는 대학에서의 경험은 학문적 경험뿐 아니라 사회적, 물리적, 정신적 경험을 포함해야 하므로 교육만족도 구성요인 또한 다면적이고 종합적인 특성이 있다고 밝힌다. 교육만족도를 긍정적 혹은 호의적으로 평가하는 학생들은 계속 학교를 다니거나 추천할 의도가 높고 교육의 내용, 학업성취 등과 관련이 있는 것으로 나타나고 있다[8-11]. 대학에서는 교육만족도를 주기적으로 조사하여 교육의 질적 제고나 만족도를 높이기 위한 자료로 활용하고 있다. 즉 학교는 강의 만족도 차원뿐만 아니라 학교에서 제공하는 다양한 교육서비스의 질을 개선하고자 할 때 이용하고 있다. 그러나 교육만족도에 대한 선행연구가 많지 않을뿐더러 연구자나 대학의 관심에 따라서 만족도를 측정하는 영역이 다양하고 표준화된 도구가 없는 편이다[23]. 물론 학교마다 제공하는 서비스의 영역이나 강조하는 부분이 다르기 때문에 대학마다 교육만족도를

구성하는 요인들이 다르고 문항이 차이를 보이는 것은 당연하다. 그렇지만 대학 교육서비스의 질을 향상시키기 위해서 모든 대학이 적용할 수 있는 필수영역이 연구되어야 할 것이다. 즉 대학의 교육만족도를 개선하기 위해서 어떤 영역이 반드시 포함되어야 하며, 각 영역별로 질문해야 할 필수 질문은 무엇인지 파악하는 것이 우선적으로 선행되어야 할 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 교육만족도를 구성하는 필수영역을 파악하고, 영역별로 세부문항을 제시하는 것이다. 이 목적을 달성하기 위한 연구문제는 아래와 같다.

연구문제 1: 대학교육 학생만족도를 구성하는 필수영역은 무엇인가?

연구문제 2: 개발된 대학교육 학생만족도 측정도구의 타당성과 신뢰성은 적합한가?

II. 문헌 고찰을 통한 “교육만족도” 구성 영역 및 세부영역

대학교육 학생만족도 측정도구 개발을 위해 연구진은 2000년도부터 2019년 12월 이전에 출간된, 국내외 연구 중 수요자 중심의 대학교육서비스 전반에 대한 교육만족도 조사지표 개발 관련 학술지, 보고서 등을 검색하였다. 문헌 검토 결과 2010년 이후부터 교육만족도의 영역이 다양하게 제시되고 있었다. 학생-학교생활 경험과 만족도에 가장 중요한 영향을 주는 세 가지 영역인 교수자, 수업, 지원 인력을 제시한 연구[13], 수업, 교육환경, 행정 도움 정도 등을 제한적으로 파악한 연구[14], 수업, 학생지도, 행정서비스는 제한적으로 물으면서도 교육환경(강의실, 실험실, 도서관, 인터넷 접근성 등)이나 학생지원(장학금, 인턴십, 외국어교육, 상담 등)에 있어 여러 측면을 조사한 연구[15]가 있었다. 또한 교육내용, 행정서비스 이외에 학교에 대한 이미지가 교육만족도에 중요한 영향을 미치고 있음을 제시한 연구[9]의 경우, 학교 서비스나 시설과 같은 교육환경보다 학교이미지가 교육만족도에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 광범위한 문헌고찰을 통해서 대학

생활 전반을 다루는 만족도 도구를 제시하는 연구[4]도 있었다. 예를 들면 행정 및 학생 서비스, 학생 간 분위기, 주변 도시의 매력성, 컴퓨터 장비, 수업과정, 도서관, 강의자, 강의실, 식당, 수업의 실제성, 학교 위치, 학교 명성, 교수자의 지원, 정보 제공, 학교 건물 기관 차원의 만족도 등을 조사하였고, 이 영역 모두 전반적인 대학만족도와 유의미한 상관관계를 보였다($p < .05$). Letcher와 Neves[17]은 교과과정 및 수업, 학생지도, 교육환경 뿐 아니라 기술과 지식 향상에 따른 자신감 등도 조사하였다. Moro-Edigio와 Panades[18]은 교육내용 및 수업(강의, 교수진), 교육환경(도서관, 강의실, 컴퓨터 실습실)에 대해서만 파악하였다. Institutional Research and Assessment[19]은 총 101개의 학생만족도 평가문항을 통해 다양한 영역에 걸쳐 만족도를 파악할 뿐 아니라 문항의 가중치를 파악하여 제시하였다. 예를 들면 학문 중심 대학은 강의환경이나 도서관 등이 중요하며, 실습 또는 현장학습 중심 대학은 실습실 환경과 대외활동 지원 프로그램 등이 중요함을 강조하였다. 영국은 10개영역의 27문항을 통해서 매년 전국 대학만족도(National Satisfaction Survey, NSS) 온라인조사를 실시하고 있었다[20]. 이 조사는 수업내용, 학습지원, 수업에 대한 학생응호 등 수업에 국한하여 조사하지만 국가차원에서 모든 학교를 평가하고 있다는 점에서 의의가 있다.

국내 연구를 보면 교수와 학생 간의 관계, 교수의 교육능력, 과제물이나 피드백과 관련된 학습지도, 성적평가 등 교육영역에 중점을 두면서 학교이미지도 함께 조사하기도 하였다[3]. 한은숙[21]은 교육내용, 학생지도, 교육환경 뿐 아니라 학교풍토에서 선후배 관계, 스터디 운영 등 대학생활 관련 내용을 묻기도 하였다. Grace와 Kim[22]은 교육서비스, 교육시설, 행정서비스에 대한 만족도가 충성도에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 신소영과 권성연[23]은 교육내용 및 수업, 학생지도, 학교이미지, 학생지원, 교육환경, 행정서비스, 대학생활 7개 영역을 고르게 제시하고 있었다. 중앙일보 대학생 고객만족도 조사[24]는 국내 최초로 대학교육 수요자 입장에서 대학만족도를 평가했다는 점에서 의의가 있으며, 총 11개 영역, 75개 지표로 측정하고 있었다[24]. 송호준[25] 연구는 교육방법, 교육내용, 교육환경, 교육

성과로 크게 4개의 영역과 12개의 하위영역을 제시하였다. 국내 대학에서 실제 활용하고 있는 문항으로는 교육서비스, 학교운영, 학교환경 전반에 걸쳐 질문하고 있었다[26]. 숭실대학교[28]는 교육내용 및 수업, 학생지도, 교육환경, 학교이미지, 행정서비스 등 다양한 영역을 조사하였다. 대학에 따라서는 다양한 영역을 조사하고 있을 뿐 아니라, 교육과정에 있어 세부적으로 문항을 구성하여 별도로 조사하기까지 하였다[27]. 조소영과 조규락[29]은 신입생을 대상으로 교수강의, 학생지도, 행정지원, 대학시설과 같은 대학서비스 측면과 학업적응, 정서적응, 사회적응, 대학만족에 대한 대학적응의 측면에서 총 35 문항을 구성하여 조사하였다. 신입생이 응답한 대학교육 서비스측면에서 가장 높은 요구도는 '시설지원'과 '행정지원'이었으며 그 다음이 '교수 강의' 순으로 제시하였다.

교육만족도 구성영역을 다양하게 반영한 신소영과 권성연[23] 연구를 참조하여 선행연구의 공통적인 구성영역을 정리하면 [표 1]과 같다. 모든 선행연구(19개)가 포함하고 있는 구성영역은 "교육내용 및 수업"이었다. 그 다음으로 "학생지도"와 "교육환경"이 각각 16개, "행정서비스"가 14개, "대학생활"이 11개, "학생지원"이 10개, "학교이미지"가 7개 문헌 순이었다.

각 영역별 세부영역을 살펴보면 다음과 같다. "교육내용 및 수업"영역에서는 다양한 과목개설, 강의내용, 수업진행방법, 성적평가 공정성과 타당성 등을 포함하고 있었다. "학생지도" 영역에서는 학생들 개개인에 대한 교수 관심, 교수와 학생과의 관계, 교수와 충분한 면담이나 지도, 학생들의 취업 및 진로지도에 대한 열의를 포함하고 있었다. "교육환경"영역에서는 강의시설, 편의 및 복지시설, 캠퍼스 환경, 도서관 및 학습공간 등의 내용을 다루고 있었다. "학생지원" 영역에서는 자기계발을 위한 다양한 기회제공, 장학금 수혜기회와 배분 공정성, 양질의 프로그램 및 사업 수행, 학생요구를 고려한 지원 등을 포함하고 있었다. "대학생활"영역에서는 교우관계(동료와 후배), 학생활동(학생회, 동아리활동 등), 취업 및 진로설정 등을 다루고 있었다. "학교이미지"영역에서는 대학발전가능성, 대학의 특성화, 교육과 환경에 대한 투자, 사회적 평판 등을 포함하고 있었다. "행정서비스"영역에서는 업무처리 신속성, 업무처

리 결과 신뢰성, 직원서비스 태도 등을 다루고 있었다.

그러나 기존 연구에서 교육만족도 영역은 공통적으로 언급하더라도 영역별 세부영역에서는 차이가 있었다. 가령, “대학생활”영역에서 학생자치활동에 대해서만 묻고, 교우관계, 자신의 학업성취도, 취업 및 진로설정 등은 포함하지 않았다[26]. [표 1]에서는 이러한 차이를 구분하기 위해 구성영역별 세부영역의 절반이상 포함하고 있으면 ‘○’, 절반미만이면 ‘△’, 없으면 ‘×’로 구분하여 표기하였다. “학교이미지” 영역이 포함된 7개 문헌 중 절반이 사회적 평판만 제한적으로 묻고 있었다. 11개의 문헌에서 “대학생활” 영역을 지표로 포함하고 있었지만 5개 문헌에서 세부영역을 제한적으로 다루고 있었다. “학생지도” 영역 역시, 16개 문헌 중 7개 문헌에서 강사와 접촉 정도만을 지표로 포함하는 것을 확인할 수 있었다.

표 1. 선행연구에 따른 교육만족도 구성요인*

| 선행 연구 | 구성 요인 | 교육 내용 및 수업 | 교육 지도 | 교육 환경 | 학생 지원 | 대학 생활 | 학교 이미지 | 행정 서비스 |
|---|-------|------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| DeShields, Kara와 Kaynak[13] | | ○ | ○ | × | × | × | × | ○ |
| Douglas와 Douglas[14] | | ○ | × | ○ | × | × | × | △ |
| Sigala 등[15] | | △ | △ | ○ | ○ | × | × | △ |
| Arpan, Raney와 Zivnuska[16] | | ○ | △ | × | × | △ | ○ | ○ |
| 권대봉 등[4] | | ○ | × | ○ | × | × | △ | △ |
| Letcher와 Neves[17] | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × |
| Moro-Edgio와 Panades[18] | | ○ | × | ○ | × | × | × | × |
| Institutional Research and Assessment[19] | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| National Satisfaction Survey[20] | | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | × |
| Hemsley 등[3] | | ○ | ○ | × | × | △ | △ | × |
| 한은숙[21] | | ○ | △ | ○ | × | ○ | × | × |
| Grace와 Kim[22] | | ○ | ○ | ○ | × | × | × | ○ |
| 신소영과 권성연[23] | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 중앙일보[24] | | ○ | △ | ○ | ○ | × | ○ | ○ |
| 송홍준[25] | | ○ | ○ | ○ | △ | △ | × | ○ |
| 삼육대학교[26] | | ○ | △ | ○ | ○ | △ | × | ○ |
| 숙명여자대학교[27] | | ○ | △ | ○ | ○ | △ | × | ○ |
| 송실대학교[28] | | ○ | △ | ○ | ○ | × | △ | ○ |
| 조소영과 조규력[29] | | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |

* 각 구성요소 영역에 대한 세부요소의 절반 이상 포함되어 있으면 ‘○’으로 절반 미만 포함되어 있으면 ‘△’, 언급이 없으면 ‘×’으로 표기함.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 대학생 교육만족도 척도를 개발하기 위한 방법론적 연구(methodological research)이다. 도구를 개발하기 위해서 교수, 직원, 학생, 학부모, 산업체를 대상으로 초점집단면접을 한 후 설문조사를 통해서 도구의 신뢰도와 타당도를 분석하였다. 연구를 수행하기 전에 조사 참여자들에 대한 윤리적 보호를 위해서 생명 윤리위원회(2-104078-AB-N-01-2018026 HR)의 승인을 받았다.

2. 연구절차

만족도 도구의 개발 및 절차는 [표 2]와 같다. 문헌고찰을 통해 대학생의 교육만족도 7개 영역을 도출하여 기본 개념틀을 구성하였으며, 이를 기초로 반구조화된 개방형 설문지를 개발하여 각 영역별 요소를 파악하고자 하였다.

6개 집단, 재학생(4명), 졸업생(4명), 교수(2명), 교직원(5명), 학부모(4명), 산업체 담당자(4명), 총 23명을 대상으로 초점집단면접(Focus Group Interview, FGI)을 진행하였다. 면접시간은 각 집단별로 1회씩 하였다. 면접시간은 면접의 내용이 포화상태가 될 때까지 진행하였고, 1회 면접시간은 평균 2시간 30분정도 소요되었다. 이중 학부모와 산업체의 경우 기 개발된 설문지의 내용에 대하여 검토 및 의견을 받는 별도의 형식으로 진행하였다.

초점집단면접을 통해서 교육만족도 56문항을 개발하였고, 개발된 질문은 교육측정 전문가 2인에게 내용타당도를 검증받았다. 각 문항에 대한 타당도는 구성개념(construct)과 관련성이 있는지, 질문의 내용이 명확한지 등에 대해서 질문하였다.

예비조사 전까지 개발된 영역, 세부영역을 살펴보면 다음과 같다. 본 연구는 기존 문항 [26]과 선행연구 [4][17][23]에서 공통적으로 주장하는 교육 내용 및 수업, 학생지도, 교육환경, 학생지원, 대학생활, 학교이미지, 행정서비스에 대한 총 7개 영역을 1차로 도출하였다. 교육수요자를 포함한 초점집단면접과 교육측정 전문가 검토 과정을 통해 해당 영역들의 타당도를 검증받

아 예비조사 도구 영역으로 구성하였다.

세부영역과 문항의 경우 우선 기존 문항과 선행연구를 바탕으로 문항을 1차 도출하였다. 이후, 현재 국내 대학의 상황을 반영하기 위해 교육수요자를 포함한 초점집단면접을 통해 세부영역과 문항을 검토하고 재구성한 후 전문가 검토 뒤 이를 예비조사에 활용하였다 [표 3]. 먼저 교육내용 및 수업 영역에 대한 세부영역은 기존 문항 [26]과 선행연구 [17][18][23][26][27]과 교육수요자를 포함한 초점집단면접과 전문가 검토를 통해 다양한 과목개설, 강의내용, 수업진행방법, 성적평가를 세부영역을 구성했다. 8문항 중 전공분야 교과목 개설의 다양성([표 3]의 변수명 a1, 이하 변수명만 표기), 전공분야 선택의 다양성(a3), 교양분야 교과목 개설의 다양성(a4)에 대한 3문항은 기존 문항 [26]과 선행연구 [23]를 통해 구성하였다. 전공분야 교과목의 체계적 구성(a2), 전문성 개발에 도움을 주는 강의제공(a6), 직업준비에 도움을 주는 강의제공(a7), 효율적인 교수 학습방법 사용(a8), 성적평가의 공정성(a9)에 대한 5문항은 선행연구 [17][18][23][26][27]와 초점집단면접을 통해 새롭게 추가하였다. 학생지도 영역에 대한 세부영역은 선행연구 [4][15][17][23]의 주장과 교육수요자를 포함한 초점집단면접과 전문가 검토를 통해 학생에 대한 교수 관심, 교수-학생 관계, 충분한 면담/지도, 취업 및 진로지도 열의를 세부영역으로 구성하였다. 구체적으로 학생들에 대한 교수관심(b1), 교수와 충분한 상담 및 면담(b3), 학생들의 취·창업 및 진로지도에 대한 열의(b4) 문항들은 선행연구 [3][4][15][17][23]에 근거하여 개발하고 이후 초점집단면접을 통해 수정하였다. 교수와 학생과의 관계(b2)에 대한 질문은 기존 문항 [26]과 선행연구 [23]을 바탕으로 초점집단면접을 통해 수정하였다. 교육환경 영역의 경우, 선행연구 [4][17][18]에 따르면 강의시설, 편의시설, 캠퍼스 외관, IT 인프라 등의 교육환경이 학생만족도에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 해당 연구들을 근거로 1차로 교육환경에 대한 세부영역을 구성하였고, 교육수요자를 포함한 초점집단면접과 전문가 검토를 통해 강의시설, 편의 및 복지시설, 캠퍼스 환경, 도서관 및 학습공간을 구성하였다. 구체적으로 강의시설(c1)과 편의 및 복지시설 중 학생편의시설(c3), 학생식당 운영(c7), 캠퍼스 환경 중 깨끗하고

환경친화성(c9) 문항은 기존 문항 [26], 선행연구 [4][17][18]를 기반으로 구성하였고 이를 초점집단면접을 통해 학생 눈높이에 맞게 수정하였다. 편의 및 복지시설 중 건강관련시설(c4), 생활교육관(기숙사) 만족도(c6) 문항들은 기존 문항 [26]과 선행연구 [4][17][18]를 바탕으로 개발하였다. 편의 및 복지시설 중 교내 인터넷망 구축정도(c5)를 묻는 문항은 선행연구 [4][17][18]를 통해 제안되고 초점집단면접을 통해 수정하였다. 캠퍼스 환경에서 금연지지 환경(c11)에 대한 문항은 기존 문항 [26]을 그대로 반영하였다. 도서관 및 학습공간에 대한 문항 중 컴퓨터실과 스터디룸 구비정도(c12)와 온-오프라인 서적보유 정도(c13) 문항들은 기존 문항 [26]을 바탕으로 초점집단면접을 통해 수정하였다. 도서관에서 제공하는 온-오프라인 이용 서비스 만족도(c14) 문항은 초점집단면접 과정에서 새롭게 개발하였다. [17][23]에 따르면 학생지원 영역은 만족도의 주요 요소로 확인되었다. 이 연구들을 바탕으로 1차로 구성한 뒤 교육수요자를 포함한 초점집단면접을 통해 3개 세부영역을 2차로 도출한 뒤, 전문가 자문을 받았다. 구체적으로 학생역량개발을 위한 다양한 기회제공, 장학금 수혜기회와 배분 공정성, 비교과프로그램 만족도이다. 다양한 비교과 프로그램 제공(d2), 장학금 수혜 기회와 배분의 공정성(d5) 문항들은 기존 문항 [26]과 선행연구 [17][23]을 바탕으로 구성한 뒤 초점집단면접을 통해 수정하였다. 다양한 해외연수 기회 제공(d3), 취·창업 역량 강화(d9), 학습지원 프로그램의 유익성(d11) 문항들은 기존 문항 [26]을 바탕으로 초점집단면접을 통해 수정하였다. 다양한 장학금 지원(d4) 문항은 선행연구 [17][23]를 바탕으로 초점집단면접을 통해 수정하였다. 학생경력 관리제도(d6), 인성프로그램 유익성(d7), 봉사프로그램 유익성(d8), 비교과 프로그램 유익성(d10), 학생상담센터 프로그램 유익성(d12) 문항은 기존 문항[26]을 그대로 사용하였다. 선행연구 [3][17][19]를 근거로 대학생활 영역의 세부영역들을 1차로 구성하였다. 이에 대하여 교육수요자를 포함한 초점집단면접을 통해 교우관계, 학생활동, 학업성취도, 취·창업 및 진로설정을 2차로 도출한 뒤 전문가 자문을 받았다. 구체적으로는 대학 내 교우관계 만족도(e1), 학업성취도 만족도(e7) 문항들은 선행연구 [3][17][19]에

근거하여 개발하였다. 친목도모 기회 제공(e2), 취·창업 도움(e8) 문항들은 선행연구 [3][17][19]를 토대로 구성하고 이후 초점집단면접을 통해 수정하였다. 과학생회 만족도(e4), 학습공동체 만족도(e5) 문항들은 초점집단면접을 통해 새롭게 개발하였다. 학생활동 지원 만족도(e6) 문항은 기존 문항 [26]을 바탕으로 초점집단면접을 통해 새롭게 추가된 학생활동 내용을 더하여 수정하였다. 학교이미지의 경우, 교육만족도에 직간접적으로 영향을 주는 요인으로 꼽히고 있다. 기존 문항 [26]에서는 없던 영역으로 본 연구에서는 선행연구 [4][16][23]에서 제시한 세부영역을 교육수요자를 포함한 초점집단면접과 전문가 검토를 반영하여 새롭게 추가하였다. 구체적으로는 대학발전가능성, 대학 특성화, 교육·환경 투자, 사회적 이미지로 구성했다. 대학발전가능성(f1), 대학의 사회적 이미지(f7) 문항은 선행연구 [23]에서 제시된 문항을 그대로 반영하였다. 대학특성화(f2), 교육 환경 개선 노력(f4) 문항은 선행연구 [4][16][23]을 바탕으로 초점집단면접을 통해 수정하였다. 장학금 지급률(f3), 언론기사 만족도(f5), 홍보활동 만족도(f6) 문항들은 초점집단면접 과정에서 새롭게 개발하였다. 마지막 영역인 행정서비스의 경우 선행연구 [13][16][23][25]의 주장과 교육수요자를 포함한 초점집단면접과 전문가 검토를 반영하여 업무처리 신속성과 편리성, 업무처리결과 신뢰성, 학생의견 반영정도로 구성하였다. 행정직원의 업무처리 신속성(g1), 학생의견반영(g6) 문항은 기존 문항 [26]을 바탕으로 초점집단면접을 통해 수정하였다. 행정서비스 편리성(g2) 문항은 기존 문항 [26]을 그대로 반영하였다. 업무처리 결과의 신뢰성 문항(g3, g4)은 선행연구 [9][13][23][25]에 근거하여 제시되고 초점집단면접을 통해 수정하였다. 직원서비스 태도(g5) 문항은 기존 문항 [26], 선행연구 [23]를 바탕으로 구성하여 초점집단면접을 통해 수정하였다.

탐색적·확인적 요인분석을 위하여 예비조사를 진행하였다. 예비조사는 양적 연구로 서울시에 소재하고 있는 S대학에서 단과대학별 재학생의 비율을 고려하여 전체 재학생의 10%를 단과대학별 표본 수로 할당하는 할당표본추출방법을 적용하여 조사하였다. S대학의 협조를 얻어 S대학에 재학 중인 모든 학생들에게 설문에 응답할 수 있는 URL을 문자로 보내서 할당된 표본이 모

두 채워질 때까지 설문을 진행하였다. 응답의 참여와 신뢰도를 높이기 위하여 설문을 끝까지 응답한 참여자에게 음료수 쿠폰을 제공하였다. 평균 응답 소요 시간은 7분 정도이며, 547명이 설문에 끝까지 응답하였다. 요인적재치가 낮은 문항 4개 중 개념적으로 필요한 2개 문항(c7,e8)을 제외하고 나머지 2개 문항(c6, e7) 문항을 최종문항에서 제외하였다. 위 연구절차를 거쳐 7개 구성영역 및 26개 세부영역 총 56문항을 최종 도출하였다.

표 2. 연구절차

| 과정 | 세부 내용 | 비고 |
|----------|--|---|
| 1차 문항 도출 | 기존 문항 분석 | • 3 영역, 9 세부영역, 38문항 |
| | 선행연구내용 적용 | • 19개 선행연구 |
| | 조사 영역 재분류 | • 7 영역, 27 세부영역 |
| | 문항적용원칙 | • 평가실체성 • 중의적 해석 가능성 차단 |
| 2차 문항 도출 | 초점집단면접(FGI)을 통한 문항 검토 | • 재학생, 졸업생, 교원, 직원 FGI: 재학생 설문지 검토 • 학부모 FGI: 학부모 설문지 검토 • 산업체 FGI: 산업체 설문지 검토 |
| | 초점집단면접 결과를 반영한 2차 문항 도출 | • 재학생: 7영역, 58문항 |
| 3차 문항 도출 | 전문가 자문의견 수렴 | • 문항 워딩 수정 |
| | 자문의견을 반영한 3차 문항 도출 | • 재학생: 7영역, 58문항 |
| 4차 문항 도출 | 예비조사 실시 | • 온라인조사(547명) |
| | 요인분석 실시 | • 문항 삭제: 2문항 • 1문항 조사 영역 이동 |
| | 재학생 대상 4차 문항 도출 | • 7 영역, 57 문항 |
| 최종안 | 기존 문항 + 선행연구 + 초점집단면접 결과 + 재학생만족도 조사 [4차 문항] → 재학생 이외 교육수요자 만족도 조사 문항 개발 | • 재학생 7영역, 총 57문항 • 졸업생 5영역, 총 41문항 • 교원 6영역, 총 43문항 • 직원 4영역, 총 28문항 • 학부모 4영역, 총 18문항 • 산업체 2영역, 총 9문항 |
| | 최종 문항 도출 | |

3. 조사도구 분석

측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증을 위한 본 조사 자료는 IBM SPSS 24.0과 IBM AMOS 24.0 프로그램을 이용하였고, 모든 통계적 분석은 유의수준 .05로 판단하였다.

질적 연구에서 도출된 완성된 문항을 측정도구가 측정하고자 하는 개념으로 정확히 측정할 수 있도록 작성되었는지, 개념들에 적합한지를 보기 위해서 정규성검증, 주성분분석과 직각회전 방법을 활용하였다. 신뢰도는 크론바하 알파계수(Cronbach's α)를 이용하여 내적일치도를 파악하였다[12].

최종도구의 타당도와 적합도는 변수의 정규성을 검증한 후 구조방정식을 이용하였다. 추정방법은 최대우도추정법(Maximum likelihood estimation)을 이용하였다. 측정모형의 적합도 검증을 위해서는 GFI(Goodness of Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMR(Root Mean Square Residual)과 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 사용하였다. 모형의 적합도를 개선하기 위해 공분산 수정지수(Modification Index [MI])가 20이상으로 높은 문항들에 공분산을 추가하여 분석하였다. 최대우도추정법 한 문항을 수정하면 전체 모형에 영향을 미치기 때문에 본 연구에서는 한 번에 한 문항씩 수정하면서 반복적으로 확인적 요인분석을 하였다.

본 연구에서 사용한 적합도지수(fit index)인 GFI, CFI, TLI의 값은 최소 0.7 이상이어야 하며, 0.9 이상은 최적의 모델이라고 할 수 있다. RMR은 0.5~0.8, RMSEA는 1.0 이하로 작은 수일 때 모형이 적합하다고 판정한다. χ^2 값은 표본의 크기에 너무 민감하게 반응하므로 다른 적합도 지수와 같이 고려해야 한다[12].

IV. 연구결과

1. 질적 연구 결과

[표 3]은 질적 연구를 통해서 영역별 개발된 문항¹⁾이

1 질적 연구를 통해 문항이 개발된 과정은 지면이 한정되어 본 논문에서는 제시하지 않고, 추후 다른 논문에서 제시하고자 한다.

다. 전체 개발된 영역은 8개 영역이며, 마지막 영역인 전반적인 만족도(H영역)는 7개의 영역이 전반적인 만족도를 얼마나 잘 예측하는지를 파악하기 위해서 사용되었다. A부터 G까지 56문항이 개발되었고, H영역 3문항으로 총 59문항이 개발되었다.

표 3. 개발된 학생만족도 문항

| 영역 | 세부영역 | 변수명 | 조사문항(*) | |
|--------------------|---|--|--|--|
| A. 교육내용 및 수업 (8문항) | 교과목 개설 | a1 | 내가 전공하는 학과의 전공분야 교과목은 다양하게 개설되어있다.(기, 선) | |
| | | a2 | 우리대학의 전공분야 교과목은 체계적으로 구성되어있다.(선,초) | |
| | | a3 | 우리대학은 전공분야(복수전공/부전공/연계전공)를 다양하게 선택할 수 있다.(기,선) | |
| | | a4 | 우리대학의 교양분야 교과목은 다양하게 개설되어있다.(기,선) | |
| | 강의내용 | a6 | 우리대학은 나의 전문성 개발에 도움을 주는 강의를 제공하고 있다.(선,초) | |
| | | a7 | 우리대학은 나의 직업 준비에 도움을 주는 강의를 제공하고 있다.(선,초) | |
| | 수업진행방법 | a8 | 전반적으로 우리학교 교수들은 학생들의 이해를 돕기 위해 효율적인 교수 학습 방법(토의, PPT, 동영상 등)을 사용한다.(선,초) | |
| | | 성적평가 | a9 | 우리대학의 성적평가는 기준에 맞게 공정하게 이루어진다.(선, 초) |
| | | | b1 | 전반적으로 우리학교 교수들은 학생 인성과 생활을 잘 지도하고 있다. (선, 초) |
| B. 학생지도 (4문항) | 교수와 학생과의 관계 | b2 | 전반적으로 우리학교 교수들은 학생과의 유대 관계 증진을 위해 노력한다.(기,선,초) | |
| | | b3 | 전반적으로 우리학교 교수들은 학생과 상담과 면담을 충분히 한다.(선,초) | |
| | 학생들의 취 창업 및 진로지도에 대한 열의 | b4 | 전반적으로 우리학교 교수들은 학생의 취창업과 진로지도에 열의를 보인다.(선,초) | |
| | | 강의시설 | c1 | 우리대학은 강의시설(강의실, 세미나실, 실험실, 실습실 등)이 잘 구비되어 있다.(기,선,초) |
| c3 | 학생편의시설(휴게공간, 서점, 복사실, 편의점 등)이 잘 갖추어져 있다.(기,선,초) | | | |
| c4 | 건강관련시설(체육관, 보건실 등)이 잘 갖추어져 있다.(기,선) | | | |
| C. 교육환경 (12문항) | 편의 및 복지시설 | c5 | 교내 인터넷 망(wifi 포함)이 잘 구축되어 있다.(선,초) | |
| | | c6 | 생활교육관(기숙사)의 시설과 운영에 만족한다.(기,선) | |
| | | c7 | 학생식당은 잘 운영되고 있다.(기,선,초) | |
| | 캠퍼스 환경 | c9 | 우리대학 캠퍼스는 깨끗하고 환경친화적이다.(기,선,초) | |
| | | c10 | 우리대학은 치안이 잘 관리되어 안전하다.(기, 초) | |
| | | c11 | 우리대학은 금연을 지지하는 환경이 잘 조성되어 있다.(기) | |
| | | c12 | 우리대학 도서관은 학생들이 사용할 수 있는 컴퓨터실과 스테디룸을 잘 갖추고 있다.(기,초) | |
| 도서관 및 학습공간 | c13 | 도서관은 온라인-오프라인에서 충분한 서적을 보유하고 있다.(기,초) | | |
| | c14 | 도서관에서 제공하는 온라인-오프라인 이용 서비스(보유서적대출,미소장자료이용 등)에 만족한다.(초) | | |
| D. 학생지원 (11문항) | 학생역량개발을 위한 다양한 기회제공 | d2 | 우리대학은 학생 역량 개발에 필요한 비교과 프로그램을 다양하게 제공한다.(기,선,초) | |
| | | d3 | 우리대학은 학생들에게 해외연수 기회를 다양하게 제공한다.(기,초) | |
| | 장학금수혜기회와 배분 공정성 | d4 | 우리대학은 다양한 장학금을 지원하고 있다.(선, 초) | |
| | | d5 | 우리대학은 장학금 수혜의 기회와 배분이 공정하다.(기,선,초) | |

| 영역 | 세부영역 | 변수명 | 조사문항()* | | |
|--------------------------------|-------------------|-------------|--|--------------------------------------|--------------------------------|
| E. 대학생활 (8 문항) | 학생지원 비교과 프로그램 만족도 | d6 | 우리대학의 학생경력 관리제도에 만족한다.(기) | | |
| | | d7 | 우리대학에서 실시하는 인성교육 프로그램은 유익하다.(기) | | |
| | | d8 | 우리대학에서 실시하는 사회봉사 및 지역사회공헌 프로그램은 유익하다.(기) | | |
| | | d9 | 우리대학에서 실시하는 취업 역량 강화 프로그램은 유익하다.(기,초) | | |
| | | d10 | 우리대학에서 실시하는 비교과 프로그램 (인문학특강, 공모전, 독서인증제, 글쓰기 점석 등)은 유익하다.(기) | | |
| | | d11 | 우리대학에서 실시하는 학생지원 프로그램은 유익하다.(기,초) | | |
| | 교우관계 | e1 | 우리대학 친구 및 선후배 관계에 만족한다.(선) | | |
| | | e2 | 우리 학과는 구성원 간의 친목을 도모하는 기회를 제공한다.(선,초) | | |
| | | e3 | 총학생회에서 실시하는 활동에 만족한다.(기) | | |
| | | e4 | 과학생회에서 실시하는 활동에 만족한다.(초) | | |
| | | e5 | 학습공동체(스터디, 학회)에서 실시하는 활동에 만족한다.(초) | | |
| | | e6 | 우리대학은 학생회, 동아리 활동, 학습공동체 등과 같은 학생활동을 잘 지원한다.(기,초) | | |
| F. 학교이미지와 교육과 환경에 대한 투자 (7 문항) | 학업성취도 | e7 | 대학에서 나의 학업성취도에 만족한다.(선) | | |
| | | 취·창업 및 진로설정 | | e8 | 대학생활이 취·창업과 진로설정에 도움을 준다.(선,초) |
| | | 대학발전가능성 | | f1 | 나는 우리대학이 앞으로 발전할 것이라고 생각한다.(선) |
| | 대학의 특성화 | | f2 | 우리대학은 비전과 특성화 방향이 잘 구성되어 있다.(선,초) | |
| | 사회적 이미지 | | f3 | 우리대학은 타대학에 비해서 장학금 지급률이 높다고 생각한다.(초) | |
| | | | f4 | 우리대학은 교육환경을 개선하기 위하여 노력하고 있다.(선,초) | |
| f5 | | | 우리대학과 관련된 언론기사에 대해서 만족한다.(초) | | |
| f6 | | | 우리대학의 홍보활동에 대해서 만족한다.(초) | | |
| G. 행정서비스 (6문항) | 업무처리신속성과 편리성 | f7 | 우리대학은 사회적 이미지가 좋은 편이다.(선) | | |
| | | g1 | 우리대학의 행정직원들은 나의 불만이나 요구 사항을 신속하게 잘 처리한다.(기,초) | | |
| | 업무처리 결과 신뢰성 | g2 | 우리대학에서 제공하는 행정서비스는 이용하기 편리하다.(기) | | |
| | | g3 | 우리대학의 행정 업무 처리 과정은 체계적이다.(선, 초) | | |
| | | g4 | 우리대학의 행정 업무 처리 결과는 정확하다.(선, 초) | | |
| | | g5 | 우리대학의 행정직원들은 친절하다.(기,선,초) | | |
| 직원서비스 태도 | | g6 | 우리대학은 학생의견을 반영하려고 노력한다.(기,초) | | |
| H. 전반적만족도 (3문항) | 전반적 만족도 | h11 | 나는 우리대학에 대해 전반적으로 만족한다.(기) | | |
| | 계속다닐 의향 | h12 | 나는 우리대학을 졸업할 때까지 계속 다닐 의향이 있다.(기) | | |
| | 추천의향 | h13 | 나는 우리대학을 친척/지인에게 추천할 의향이 있다.(기) | | |

* '(기)'는 기준 문항 [26], '(선)'은 선행연구를, '(초)'는 초점집단면접을 반영한 것을 의미한다.

2. 탐색적 요인분석

[표 4]는 56개 문항(A~G영역)에 대한 탐색적 요인분석결과로 고유치 1을 기준으로 9개의 요인이 도출되었다. 측정도구에 대한 신뢰도 검증은 위하여 내적 일치

도(Cronbach's α)를 이용하였다. Cronbach's α 값은 전체문항에 대해서는 0.970, 요인별로는 0.70~0.93(행정서비스 0.93, 교육내용 및 수업 0.87, 학생지원1 0.89, 학교이미지 0.90, 대학생활 0.89, 교육환경1 0.81, 학생지도 0.87, 교육환경2 0.70, 학생지원 0.85)으로 나타났다. 추출된 9개의 요인은 KMO측도가 .964, Bartlett의 구형성 검증 값도 유의확률이 $p < .001$ 로 요인분석에 매우 적합한 것으로 나타났다. 9개 요인이 고유값(eigen value)이 1 이상이었고, 이 요인들이 63.50%의 분산을 설명하고 있었다.

일반적으로 요인적재치의 최소 권장값은 0.3이고, 0.4 이상이어야 바람직한 것으로 간주한다[32]. 요인적재치는 4문항을 제외하고 모두 0.4 이상이었다. 이에 요인적재치가 낮은 2문항(대학에서 나의 학업성취도에 만족한다, 생활교육관(기숙사)의 시설과 운영에 만족한다)은 최종 도구에서 제외하였고, 나머지 2문항(대학생활이 취·창업과 진로설정에 도움을 준다, 학생식당은 잘 운영되고 있다)은 개념적으로 필요한 문항으로 판단하여 삭제하지 않았다.

'행정서비스'의 6문항은 모두 요인1로, 요인2의 8개 문항은 '교육 내용 및 수업' 문항, 요인3은 '학생지원 1'으로 7개 문항이, 요인 4는 '학교이미지'로 6개의 문항이 질적 연구에서 개발한 이론적 개념들과 같은 요인으로 묶였다. 요인5는 '대학생활'로 8개의 문항도 이론적 개념들과 같은 요인으로 묶였으나 "대학에서 나의 학업성취도에 만족한다"의 요인적재치는 0.28, "대학생활이 취·창업과 진로설정에 도움을 준다"는 0.34로 다른 문항에 비하여 요인적재치가 낮았다. 이 중 "대학에서 나의 학업 성취도에 만족한다"는 '대학생활'에 대한 설명력이 낮아 최종도구에서는 삭제하였다. 요인6은 '교육환경 1'으로 9개의 문항이, 요인7은 '학생지도'로 4문항이 이론적 개념들과 같은 요인으로 묶였다. 요인8은 '교육환경' 문항 중 3문항으로 같은 요인으로 묶였는데 이를 '교육환경 2'로 명명하였다. 요인9는 '학생지원' 문항 중 4개가 같은 요인으로 묶여 '학생지원 2'로 명명하였다. '학교이미지'에 있었던 "우리대학은 타 대학에 비해서 장학금 지급률이 높다고 생각한다"의 문항은 '학생지원'영역으로 묶여 학생지원의 항목으로 이동하는 것이 바람직할 것으로 판단하여 최종 도구에서는 영역을

바꾸었다. '교육환경 2'와 '학생지원 2'는 최종도구에서 '교육환경'과 '학생지원'으로 제시하였다.

표 4. 개발문항에 대한 탐색적요인분석(EFA)결과

| | 1 G | 2 A | 3 D | 4 F | 5 E | 6 C | 7 B | 8 C | 9 D | 공통성 |
|-------------------|------|------|-------|------|------|-------|-------|-------|------|------|
| 1. (G. 행정서비스) | | | | | | | | | | |
| G1 | 0.83 | 0.11 | 0.11 | 0.15 | 0.12 | 0.12 | 0.04 | 0.09 | 0.11 | 0.79 |
| G3 | 0.81 | 0.16 | 0.16 | 0.15 | 0.20 | 0.08 | 0.06 | 0.10 | 0.10 | 0.80 |
| G2 | 0.80 | 0.17 | 0.18 | 0.15 | 0.11 | 0.14 | 0.04 | 0.15 | 0.15 | 0.80 |
| G4 | 0.78 | 0.15 | 0.18 | 0.17 | 0.15 | 0.07 | 0.10 | 0.16 | 0.14 | 0.79 |
| G5 | 0.76 | 0.08 | 0.12 | 0.09 | 0.11 | 0.11 | 0.18 | 0.15 | 0.02 | 0.68 |
| G6 | 0.67 | 0.14 | 0.14 | 0.31 | 0.09 | 0.17 | 0.23 | 0.03 | 0.15 | 0.70 |
| 2. (A. 교육내용 및 수업) | | | | | | | | | | |
| A2 | 0.15 | 0.79 | 0.12 | 0.07 | 0.16 | 0.10 | 0.21 | -0.02 | 0.01 | 0.74 |
| A1 | 0.17 | 0.75 | 0.08 | 0.10 | 0.20 | 0.17 | 0.17 | -0.05 | 0.04 | 0.70 |
| A6 | 0.19 | 0.66 | 0.19 | 0.23 | 0.11 | 0.10 | 0.29 | 0.14 | 0.10 | 0.69 |
| A7 | 0.11 | 0.65 | 0.23 | 0.19 | 0.05 | 0.05 | 0.33 | 0.20 | 0.03 | 0.68 |
| A8 | 0.10 | 0.54 | 0.21 | 0.19 | 0.13 | 0.14 | 0.32 | 0.23 | 0.08 | 0.58 |
| A3 | 0.09 | 0.46 | 0.23 | 0.02 | 0.13 | 0.28 | -0.11 | 0.09 | 0.24 | 0.45 |
| A9 | 0.09 | 0.40 | 0.20 | 0.13 | 0.12 | 0.12 | 0.27 | 0.35 | 0.21 | 0.50 |
| A4 | 0.31 | 0.40 | 0.12 | 0.19 | 0.10 | 0.34 | 0.10 | -0.21 | 0.12 | 0.50 |
| 3. (D. 학생지원) | | | | | | | | | | |
| D11 | 0.19 | 0.24 | 0.74 | 0.16 | 0.16 | 0.11 | 0.08 | 0.15 | 0.17 | 0.77 |
| D9 | 0.18 | 0.16 | 0.68 | 0.17 | 0.19 | 0.24 | 0.10 | 0.14 | 0.16 | 0.69 |
| D10 | 0.15 | 0.24 | 0.66 | 0.20 | 0.20 | 0.17 | 0.08 | 0.17 | 0.16 | 0.69 |
| D12 | 0.12 | 0.15 | 0.61 | 0.15 | 0.09 | 0.18 | 0.11 | 0.22 | 0.17 | 0.56 |
| D7 | 0.16 | 0.13 | 0.51 | 0.33 | 0.22 | 0.17 | 0.23 | 0.03 | 0.17 | 0.57 |
| D8 | 0.24 | 0.14 | 0.49 | 0.25 | 0.24 | 0.14 | 0.23 | 0.02 | 0.12 | 0.52 |
| D2 | 0.14 | 0.28 | 0.46 | 0.21 | 0.14 | 0.31 | 0.20 | 0.16 | 0.26 | 0.61 |
| 4. (F. 학교이미지) | | | | | | | | | | |
| F6 | 0.25 | 0.12 | 0.21 | 0.69 | 0.23 | 0.19 | 0.10 | 0.06 | 0.12 | 0.71 |
| F5 | 0.19 | 0.13 | 0.21 | 0.69 | 0.18 | 0.18 | 0.11 | 0.13 | 0.20 | 0.71 |
| F7 | 0.19 | 0.17 | 0.13 | 0.65 | 0.21 | 0.25 | 0.14 | -0.05 | 0.18 | 0.66 |
| F1 | 0.23 | 0.21 | 0.21 | 0.62 | 0.12 | 0.16 | 0.20 | 0.12 | 0.15 | 0.64 |
| F4 | 0.24 | 0.20 | 0.26 | 0.60 | 0.16 | 0.18 | 0.14 | 0.19 | 0.15 | 0.66 |
| F2 | 0.24 | 0.24 | 0.32 | 0.56 | 0.23 | 0.16 | 0.22 | 0.11 | 0.17 | 0.70 |
| 5. (E. 대학생활) | | | | | | | | | | |
| E7 (delete) | 0.18 | 0.37 | 0.19 | 0.22 | 0.28 | -0.03 | -0.03 | 0.30 | 0.22 | 0.47 |
| E4 | 0.21 | 0.22 | 0.15 | 0.09 | 0.76 | 0.07 | 0.16 | 0.08 | 0.13 | 0.75 |
| E5 | 0.13 | 0.16 | 0.29 | 0.11 | 0.74 | 0.11 | 0.18 | 0.06 | 0.12 | 0.74 |
| E2 | 0.14 | 0.18 | 0.09 | 0.19 | 0.69 | 0.16 | 0.25 | 0.05 | 0.13 | 0.67 |
| E1 | 0.15 | 0.12 | 0.10 | 0.22 | 0.63 | 0.16 | 0.10 | 0.29 | 0.13 | 0.63 |
| E3 | 0.15 | 0.11 | 0.27 | 0.27 | 0.55 | 0.26 | 0.10 | 0.09 | 0.11 | 0.58 |
| E6 | 0.21 | 0.15 | 0.32 | 0.32 | 0.49 | 0.27 | 0.14 | 0.08 | 0.15 | 0.63 |
| E8 | 0.17 | 0.41 | 0.27 | 0.29 | 0.34 | 0.01 | 0.27 | 0.20 | 0.09 | 0.60 |
| 6. (C. 교육 환경 1) | | | | | | | | | | |
| C3 | 0.16 | 0.10 | 0.32 | 0.21 | 0.12 | 0.64 | 0.07 | 0.09 | 0.07 | 0.63 |
| C4 | 0.10 | 0.15 | 0.28 | 0.17 | 0.20 | 0.59 | 0.11 | 0.20 | 0.03 | 0.58 |
| C7 | 0.40 | 0.18 | 0.03 | 0.20 | 0.09 | 0.34 | 0.36 | -0.15 | 0.10 | 0.52 |
| C5 | 0.15 | 0.07 | 0.18 | 0.06 | 0.12 | 0.53 | 0.08 | 0.28 | 0.13 | 0.46 |
| C13 | 0.12 | 0.14 | 0.09 | 0.26 | 0.09 | 0.51 | 0.18 | 0.43 | 0.16 | 0.61 |
| C12 | 0.13 | 0.12 | 0.11 | 0.18 | 0.17 | 0.49 | 0.09 | 0.37 | 0.09 | 0.49 |
| C14 | 0.10 | 0.16 | 0.18 | 0.21 | 0.06 | 0.48 | 0.13 | 0.44 | 0.23 | 0.61 |
| C1 | 0.15 | 0.30 | 0.15 | 0.26 | 0.25 | 0.40 | 0.21 | 0.12 | 0.04 | 0.49 |
| C6 (delete) | 0.28 | 0.26 | -0.06 | 0.24 | 0.14 | 0.33 | -0.12 | 0.03 | 0.16 | 0.38 |
| 7. (B. 학생지도) | | | | | | | | | | |
| B2 | 0.16 | 0.22 | 0.14 | 0.17 | 0.24 | 0.07 | 0.74 | 0.18 | 0.12 | 0.78 |

| | 1 G | 2 A | 3 D | 4 F | 5 E | 6 C | 7 B | 8 C | 9 D | 공통성 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| B3 | 0.12 | 0.20 | 0.11 | 0.09 | 0.22 | 0.10 | 0.73 | 0.07 | 0.09 | 0.68 |
| B4 | 0.12 | 0.30 | 0.22 | 0.14 | 0.15 | 0.12 | 0.71 | 0.06 | 0.08 | 0.72 |
| B1 | 0.18 | 0.38 | 0.10 | 0.24 | 0.14 | 0.14 | 0.56 | 0.23 | 0.08 | 0.66 |
| 8. (C.교육 환경 2) | | | | | | | | | | |
| C9 | 0.12 | 0.02 | 0.11 | 0.08 | 0.08 | 0.09 | 0.07 | 0.74 | 0.07 | 0.60 |
| C10 | 0.13 | 0.14 | 0.05 | 0.11 | 0.19 | 0.21 | 0.08 | 0.66 | 0.13 | 0.59 |
| C11 | 0.07 | 0.03 | 0.21 | -0.05 | 0.03 | 0.13 | 0.07 | 0.55 | 0.13 | 0.39 |
| 9. (D.학생 지원 2) | | | | | | | | | | |
| D4 | 0.15 | 0.12 | 0.21 | 0.14 | 0.11 | 0.15 | 0.09 | 0.21 | 0.80 | 0.82 |
| D5 | 0.19 | 0.08 | 0.20 | 0.19 | 0.19 | 0.11 | 0.12 | 0.14 | 0.72 | 0.72 |
| F3 | 0.18 | 0.08 | 0.15 | 0.30 | 0.15 | 0.04 | 0.06 | 0.25 | 0.70 | 0.74 |
| D3 | 0.10 | 0.19 | 0.33 | 0.11 | 0.13 | 0.34 | 0.21 | -0.11 | 0.51 | 0.61 |
| D6 | 0.12 | 0.02 | 0.44 | 0.12 | 0.17 | 0.11 | 0.08 | 0.21 | 0.45 | 0.51 |
| Cronbach's α | 0.93 | 0.87 | 0.89 | 0.90 | 0.89 | 0.81 | 0.87 | 0.70 | 0.85 | |
| Eigenvalue | 21.73 | 2.66 | 2.62 | 1.84 | 1.59 | 1.51 | 1.34 | 1.21 | 1.06 | |
| Cumulative proportion of variance (%) | 38.81 | 43.55 | 48.23 | 51.52 | 54.36 | 57.05 | 59.44 | 61.60 | 63.50 | |

Note: ·KMO=0.964, Bartlett $\chi^2 = 20053.76$ ($p < .001$)

3. 확인적 요인분석

3.1 모형적합성

탐색적 요인분석에 의해 도출된 9요인 모델에 대한 모델적합도 검증을 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서 요인적재치가 낮은 2문항(“대학에서 나의 학업 성취도에 만족한다”와 “생활교육관(기숙사)의 시설과 운영에 만족한다”)은 삭제한 후 확인적 요인분석을 수행하였다.

본 연구의 확인적 요인분석 결과 $\chi^2=2911(p<.001)$ 로 귀무가설인 모형의 적합성을 기각했으나 이는 표본의 크기가 커서 민감하게 반응한 것으로 판단된다. GFI 0.830, CFI 0.916, TLI 0.910, RMR 0.047, RMSEA 0.047로 나타나 연구모형의 적합도는 좋은 것으로 나타났다.

3.2 집중타당도 검증

개념(합성)신뢰도(Component Reliability, CR)²는 지표의 내적 일관성을 측정하는 지표로 활용된다. 집중타당성(convergent validity)을 판단하는 근거로 활용

$$2 \text{ 개념신뢰도 CR} = \frac{\sum \text{표준화적재량}^2}{\sum \text{표준화적재량}^2 + \sum \text{측정변수의오차}}$$

되는 교육만족도에 대한 개념신뢰도는 0.90으로 기준치값인 0.7 이상으로 나타나 만족스러운 수준이었다. 확인적 요인분석에서 신뢰도를 측정할 수 있는 또 다른 측정치로 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)³이 있다. 이는 설명할 수 있는 분산의 크기를 나타내는 데 본 연구에서는 .5로 기준치인 .5와 같아 집중타당성이 있는 것으로 나타났다.

3.3 판별타당도(discriminant validity) 및 예측타당도 검증

상관분석 결과 모든 영역의 상관계수는 0.33~0.72로 나타났고, 영역 간에 유의한 정적 상관성을 보였다. 변

인 간의 영향관계가 가까운 변수들 간에는 상관계수가 유의하게 높았다($p < .001$). '교육환경'요인과 '행정서비스'요인의 상관계수가 0.33으로 가장 낮았고, '학생지원'과 '학교이미지'가 0.72로 가장 높았다. 모든 요인에서 평균분산추출(AVE)이 상관계수를 제곱한 값(r^2)보다 크게 나타나 판별타당성이 있다고 판단할 수 있다.

예측타당도를 검증하기 위하여 H영역(3문항)인 '전반적 만족도'와의 상관계수를 살펴본 결과 A~G영역과 H영역은 유의한 상관성을 보였다($p < .001$). 전반적인 만족도와 상관계수를 보면, '교육내용 및 수업'은 0.62, '학생지도'는 0.67, '교육환경1'은 0.65, '교육환경 2'는 0.35, '학생지원1'은 0.66, '학생지원 2'는 0.51, '대학생

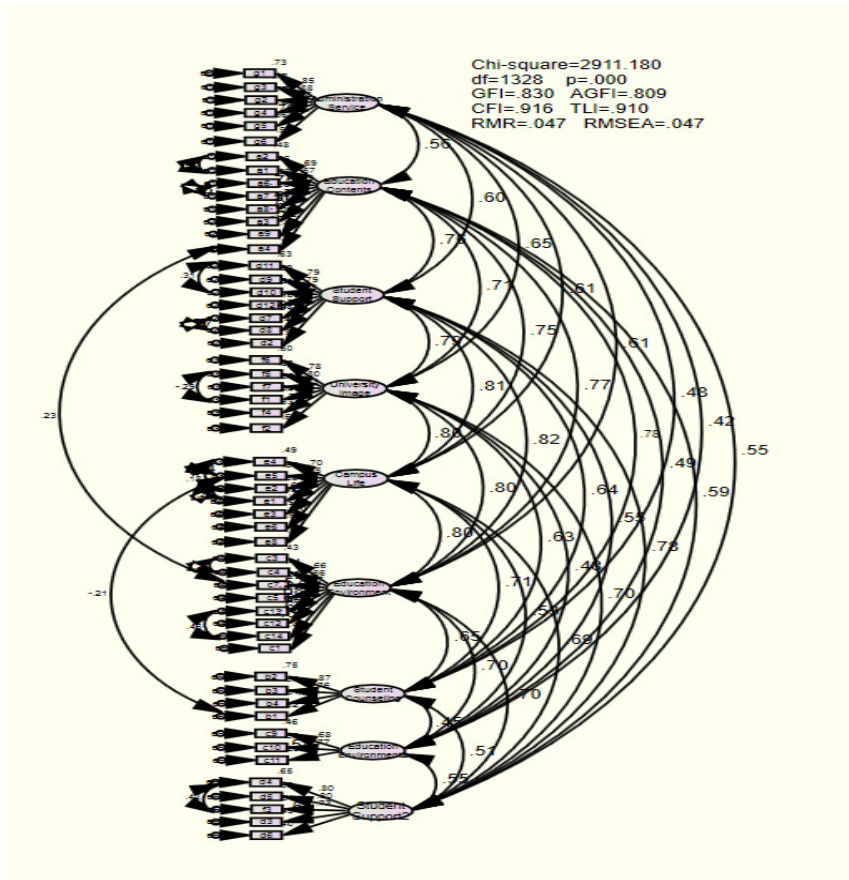


그림 1. 개발 문항에 대한 확인적 요인분석 결과 도식화

3 평균분산추출 $AVE = \frac{(\sum \text{표준화적 재량}^2)}{(\sum \text{표준화적 재량}^2) + \sum \text{측정 변수의 오차}}$

할'은 0.66, '학교이미지'는 0.63, '행정서비스'는 0.52로 나타났다.

4. 최종도구

확인적 요인분석을 실시하여 모형의 구성타당도와 신뢰도 및 모형적합도 검증을 통해 최종 도구가 완성되었다. 최종도구는 7개 영역, 총 54문항이 도출되었다.

도구는 Likert 5점 척도로 매우 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)로 구성된다. 전반적인 만족도(H영역)의 3문항은 7개의 영역이 전반적인 만족도를 얼마나 잘 예측하는지를 파악하기 위하여 필요하다. 따라서 본 연구에서 제시하는 교육만족도 조사도구의 총 문항의 수는 H영역을 포함한 57문항이다.

V. 논의

교육수요자 중심의 전반적인 대학교육 만족도 파악은 대학교육 현황을 정확하게 진단하고 교육의 질 향상에 기여한다. 하지만 이를 위해 선행되어야 할 대학교육 만족도 측정도구 개발은 체계적으로 이루어지지 못하고 있다. 대학교육 만족도는 대학생활 경험 전반에 걸쳐 형성되는 종합적인 특성을 갖고 있음에도 기존 연구에서 몇몇 영역만을 강조하거나 제한적으로 다루고 있었다. 또한 교육수요자 중심의 만족도 조사도구를 개발하는 선행연구 조차 재학생, 졸업생 등 교육수요자의 의견 수렴 없이 문헌고찰이나 전문가 자문의견 등에만 근거하여 도구를 개발하고 있었다. 따라서 본 연구는 재학생을 비롯한 교육수요자의 대학교육 만족도를 체계적으로 측정할 수 있는 조사 도구를 개발하기 위해 선행연구 검토, 재학생, 교직원 등 교육수요자 대상의 초점집단면접 결과, 교육전문가 자문의견 수렴 등을 통해 개발된 측정도구를 소개하고, 탐색적, 확인적 요인분석을 실시하여 도구의 타당성과 신뢰성을 검증하고자 하였다. 요인분석의 직각회전은 요인들 사이에 관계가 존재하지 않는다는 것을 전제로 연구방법을 분석하므로 한계가 있으나 사각회전을 한 경우에도 요인의 구성에는 차이가 없어서 직각회전을 이용하였다.

최종적으로 도출된 교육만족도 측정도구는 7개 영역

총 54문항이다. 각 영역별 세부영역과 문항은 아래와 같다.

첫 번째 영역은 교육내용 및 수업으로 교과목 개설, 강의내용, 수업 진행 방법, 성적 평가에 대한 4개의 세부영역으로 구성되었다. 구체적으로는 전공과 교양분야 교과목 개설의 다양성·체계성, 강의내용이 전문성 개발과 직업 준비에 도움 정도, 효율적인 교수 학습 방법 사용, 성적평가의 타당성과 공정성 등 8개 문항이 개발되었다. 두 번째 영역은 학생지도로 학생들에 대한 교수 관심, 교수와 학생과의 관계, 교수와 충분한 상담 및 면담, 학생들의 취·창업 및 진로지도에 대한 열의에 대한 4개의 세부영역으로 구성되었다. 구체적으로는 교수들이 학생 인성과 생활을 잘 지도하는지, 유대관계 증진을 위해 노력하는지, 충분한 상담과 면담을 실시하는지, 취·창업과 진로지도에 열의를 보이는지 등 4개 문항이 개발되었다. 세 번째 영역은 교육환경으로 강의시설, 편의 및 복지시설, 캠퍼스 환경, 도서관 및 학습공간에 대한 4개의 세부영역으로 구성되었다. 개발된 문항은 총 11개로, 강의시설, 학생편의시설, 건강관련 시설, 인터넷 환경, 학생식당 운영, 깨끗하고 친환경적 캠퍼스 환경, 치안관리, 컴퓨터실과 스터디룸 구비, 도서관 온-오프라인 서적보유 및 이용서비스 등이 포함되었다. 네 번째 영역은 학생지원으로 학생 역량 개발을 위한 다양한 기회제공, 장학금 수혜 기회와 배분 공정성, 학생지원 비교과 프로그램 만족도에 대한 4개의 세부영역으로 구성되었다. 구체적인 문항내용은 비교과 프로그램의 다양성, 다양한 해외연수 기회 제공, 다양한 장학금 지원, 장학금 수혜와 배분의 공정성, 학생경력 관리제도에 대한 만족도, 인성교육·사회봉사·취·창업·비교과·학습지원·학습상담센터 프로그램 유익성 등 총 11개였다. 다섯 번째 영역은 대학생활로 교우관계, 학생활동, 취·창업 및 진로설정에 대한 3개 세부영역으로 개발되었다. 구체적인 문항은 총 8개로 동료와 선후배 관계 만족도, 학과별 친목도모 기회 제공, 총학생회·과학생회·학습공동체 활동 만족도와 이에 대한 학교 지원, 대학생활의 취·창업 도움 정도였다. 여섯 번째 영역은 학교 이미지로 대학발전가능성, 대학의 특성화, 교육과 환경에 대한 투자, 사회적 이미지에 관한 세부영역 4개로 개발되었다. 개발된 문항은 총 7개로 대학의 미래 발전

가능성, 대학의 비전과 특성화 방향에 대한 평가, 교육 환경 개선을 위한 대학의 노력, 대학과 관련한 언론보도 만족도, 대학 홍보활동 만족도, 대학의 사회적 이미지에 대한 평가였다. 마지막 일곱 번째 영역은 행정서비스로 업무처리 신속성과 편리성, 업무처리 결과 신뢰성, 직원서비스 태도, 학생의견 반영 정도에 대한 4개 세부영역으로 구성되었다. 구체적으로는 학생요구 사항에 대한 행정처리의 신속성, 행정서비스 이용 편리성, 행정 업무 처리 과정의 체계성과 결과의 정확성, 행정직원 태도, 대학의 학생의견 반영 노력 정도 등 총 6문항이 개발되었다.

본 연구에서 개발된 대학교육 학생만족도 측정도구 특성은 다음과 같다. 첫째, 종합적 측면에서 교육만족도를 측정했다는 점이다. 개발한 도구의 7개 구성영역 중 “교육환경”, “학생지원”, “대학생활”, “학교이미지”, “행정서비스”와 같은 5개 영역은 비학문적 경험을 반영하고 있어 교육과정이나 학생지도 등 학문적 측면에 초점을 맞춘 이전의 조사도구([4][13][14][22][25])와 구별되고 Institutional Research and Assessment[19], 신소영과 권성연[23] 연구에서의 문항측정도구 내용과 유사하다. 본 연구결과 GFI=.83, CFI=.92, TLI=.91, RMR=.05로 모형의 적합도가 좋게 나타났고, 개념신뢰도와 AVE 값도 기준치와 같게 나타나 타당한 것으로 밝혀졌다. 학생만족도 영역을 종합적으로 고려했다는 점에서 본 측정도구는 대학교육의 포괄적 질 평가에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 개발된 도구는 구성영역별로 심층적이고 일관성있게 구성되었다는 점이다. 본 도구는 구성영역별 3개 이상의 세부영역을 포함하고 있으며 총 7개 영역 22개 세부영역, 54문항으로 이루어졌다. 본 연구 결과 집중타당성 확보(개념신뢰도(C.R))=.85, 평균분산추출지수(AVE)=.5)를 통해 본 도구가 한 영역당 여러 측면을 파악함에도 개발된 문항들이 구성 영역을 일관되게 설명하고 있음을 입증할 수 있었다.

셋째, 전반적 만족도 영역을 활용하여 측정 도구의 예측타당도 검증했다는 점이다. H 영역의 전반적 만족도 3문항을 단순 합산한 전반적 만족도 평균값(70.6점), 요인분석을 하여 가중치를 부여한 전반적 만족도 (70.2점)의 값 모두 유사하여 H 영역의 전반적 만족도

합산 평균값을 본 조사의 전반적 만족도 대표값으로 적용하였다. 이 값을 본 측정도구의 예측타당도 검증에 활용하였을 때, ‘전반적 만족도(H영역)’와 $P<.001$ 수준에서 유의한 상관성을 보였다. 대학교육 만족도의 척도 개발을 수정보완하더라도 전반적 만족도 영역(H영역)은 예측타당도 검증을 돕고 영역별 가중치 부여에 기여한다는 점에서 추가적으로 필요한 영역임을 알 수 있다. 마찬가지로 원리로 조사 영역별 문항들의 예측타당도 검증을 위해서 영역별 만족도를 추가로 파악(예, 우리 대학의 학교이미지에 대해 전반적으로 만족한다)하여 해당 영역의 예측타당도를 파악하고 이후 문항별 가중치 부여 작업에 효율적으로 기여할 수 있다.

넷째, 대학교육 학생만족도 측정도구 개발과정이 체계적으로 진행되었다는 점이다. 선행연구, 초점집단면접, 전문가 자문의견 수렴, 예비조사 및 요인분석 실시 등 일련의 과정을 거쳐 문항이 수정, 추가, 삭제 등을 반복하면서 도출되었다. 본 연구는 기존 연구와 달리 교육수요자 초점집단면접을 통해 문항개발에 참여함으로써 조사 도구 타당도를 높일 수 있었고, 응답자의 눈높이에 맞춰 문항을 개발할 수 있었다.

본 연구는 교육수요자 중심에서 대학교육의 학생만족도 개선에 필수적인 영역과 문항을 개발하고자 체계적인 과정을 거쳐 측정도구를 개발하였다. 국내외 선행 연구와 조사 자료들을 참고할 뿐 아니라, 조사도구의 타당성을 확보하기 위해 특정 대학만의 학생지원 서비스 내용을 조사 도구에서 배제하였다. 이러한 노력에도 불구하고 본 연구는 특정 대학을 대상으로 한 학생만족도 도구 개발이라는 한계점은 남아있다. 따라서 본 연구에서 개발된 측정도구의 타당성 확보를 위해 앞으로 여러 대학을 포함하는 도구 개발 연구가 실시되어야 할 것이다.

VI. 결론

본 연구 목적은 대학교육 학생만족도의 필수영역을 파악하고, 영역별로 세부문항을 제시하는 것이었다. 본 연구 결과, 대학교육 학생만족도의 7개 구성영역, 27개 세부영역, 총 54개 문항을 개발하였다. 본 연구는 도구

개발 과정과 개발된 도구의 내용적 측면에서 의의를 살펴볼 수 있다. 먼저 본 연구는 도구개발 과정이 체계적이었고, 이를 통해 높은 타당도와 신뢰도를 확보할 수 있었다. 본 연구에서는 교육수요자의 요구를 최대한 반영하기 위해 선행연구에서 문항을 1차로 개발하고, 이에 대해 전문가 뿐 아니라 다양한 교육수요자 집단이 검토과정에 참여하였다. 이 과정을 통해 응답자의 눈높이에 맞춰 조사 문항들을 개발할 수 있었다. 또한 재학생 대상 예비조사를 실시하여 본 조사도구의 높은 신뢰도와 타당도를 검증할 수 있었다. 본 조사도구의 영역과 문항의 내용적 측면을 통해 첫째, 대학 현황파악 및 질 개선에 활용 가능한 도구를 개발함으로써 교육환경 및 교육서비스 개선 등 대학 운영 효율화에 기여할 수 있다. 또한 본 조사도구는 교육환경 및 서비스 개선에 대한 교육수요자 요구 및 재정지원사업 등 외부평가에 보다 효율적으로 대응하는 것을 돕는다.

본 연구를 통한 제언은 다음과 같다. 첫째, 대학교육 만족도를 높이기 위해 대학은 학업 영역뿐 아니라 그 외 다양한 영역에 대한 교육수요자 요구를 적극적으로 파악하고 학생지원 방안에 실질적으로 반영되어야 한다. 이를 위해 매년 전수조사를 통해 교육수요자 만족도 조사를 실시하고, 종합만족도 뿐 아니라 만족도 구성영역별 학생요구의 현황과 추세를 파악해야 한다. 이렇게 정기적으로 수집된 만족도 조사 결과는 영역별로 세분화하여 학생에게 제공되는 유·무형 서비스의 주요 평가지표로 대학의 각 부처와 연계되어 활용되어야 한다. 둘째, 학생만족도를 높이기 위해서는 교내적 영역 뿐 아니라 학교이미지 관리 및 형성에 대학차원의 관심과 투자가 이루어져야 한다. 학교이미지는 교육만족도와 충성도에 중요한 영향을 미친다는 점[3][4][30]에서 주목해야 할 영역이다. 학교이미지 하면 흔히 대외적으로 부여된 명성을 떠올리기 쉬우나, 대학은 학생들이 인식하는 학교이미지에 보다 집중해야한다. [16][31]는 학교이미지는 대학 프로그램, 교육 및 연구, 교육의 질, 환경적 요인, 재정적 요인, 스포츠 프로그램, 고용기회, 의사소통 등 포괄적 요인에 의해 영향을 받는다고 강조하고 있다. 따라서 대학은 긍정적인 학교이미지 형성을 위해 대외적인 홍보 뿐 아니라 재학생을 대상으로 대학 발전가능성, 대학의 특성화, 교육과 환경에 대한 투자

등을 적극적으로 알리고 소통하는 노력을 기울여야 한다. 셋째, 본 연구에서 개발된 조사도구를 활용하여 전반적인 학생만족도에 영향을 미치는 영역과 하부 요인들을 파악하는 것이 필요하다. 이와 같은 추가연구를 통해 영역별 우선순위를 선정하고 효율적인 운영전략에 기여할 수 있다.

참고 문헌

- [1] 통계청, 장래인구추계, 2019
- [2] W. R. Doyle, "State accountability policies and Boyer's domains of scholarship: Conflict or collaboration?," *New Directions for Institutional Research*, pp.97-113, 2006.
- [3] 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희, "대학생들의 교육만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의," *교육학연구*, 제40권, 제3호, pp.181-202, 2002.
- [4] J. Hemsley-Brown, A. Lowrie, T. Gruber, S. Fuß, R. Voss, and M. Gläser-Zikuda, "Examining student satisfaction with higher education services," *International Journal of Public Sector Management*, Vol.23, No.3, 2010.
- [5] P. Jarvis, "The changing university: Meeting a need and needing to change," *Higher education quarterly*, Vol.54, pp.43-67, 2000.
- [6] R. L. Oliver, "Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research proposition," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol.2, No.1, pp.1-16, 1989.
- [7] R. A. Servier, "Those important things: What every college president need to know about marketing and student recruiting," *College & University*, Vol.71, No.4, pp.9-16, 1996.
- [8] A. Athiyaman, "A longitudinal analysis of the impact of student satisfaction on attitude toward the university," *Proceedings of The Academy Marketing Studies*, Vol.6, No.2, pp.38-45, 2001.
- [9] R. M. Brown and T. W. Mazzarol, "The

- importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education,” *Higher Education*, Vol.58, No.1, pp.81-95, 2009.
- [10] 한동욱, 강민채, “교육만족도 관점에서 학생의 학업중단 의도에 대한 연구,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제16권, 제11호, pp.63-71, 2016.
- [11] 강민채, “교육만족도를 통한 대학생들의 대학 충성도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제17권, 제4호, pp. 365-374, 2017.
- [12] L. R. Fabrigar, and D. T. Wegener, *Exploratory factor analysis*, Oxford University Press, 2011.
- [13] 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 Journal of Educational Management*, Vol.19, No.2, pp.128-139, 2005.
- [14] J. Douglas and A. Douglas, “Evaluating teaching quality,” *Quality in Higher Education*, Vol.12, No.1, pp.3-12, 2006.
- [15] M. Sigala, E. Christou, L. Petruzzellis, A. M. D'Uggento, and S. Romanazzi, “Student satisfaction and quality of service in Italian universities,” *Measuring Service Quality*, Vol.16, No.4, pp.349-364, 2006.
- [16] L. M. Arpan, A. A. Raney, and S. Zivnuska, “A cognitive approach to understanding university image,” *Corporate Communications*, An International Journal, Vol.8, No.2, pp.97-113, 2003.
- [17] D. W. Letcher, J. S. Neves, J. S., “Determinants of undergraduate business student satisfaction,” *Research in Higher Education Journal*, Vol.6, No.1, pp.1-26, 2010
- [18] A. I. Moro-Edgioa and J. Panades, “An analysis of student satisfaction: Full-time vs. part-time students,” *Social Indicators Research*, Vol.96, pp.363-378, 2010.
- [19] Institutional Research and Assessment, Noel-Levitz student satisfaction inventory and berea-specific student satisfaction survey structured items report, Institutional Research and Assessment, 2013.
- [20] National Satisfaction Survey, 2019, <https://www.officeforstudents.org.uk/advice-and-guidance/student-information-and-data/national-student-survey-nss/>
- [21] 한은숙, “지방대학교육의 교육만족도 분석,” *교육행정학연구*, 제21권, pp.379-399, 2013.
- [22] B. Y. Grace and J. H. Kim, “Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship,” *Applied Research in Quality of life*, Vol.3, No.1, pp.1-21, 2008.
- [23] 신소영, 권성연, “대학 교육만족도 측정도구 개발 및 타당화 연구,” *교육과학연구*, 제44권, 제3호, pp.107-132, 2013.
- [24] JoongAng Daily, “University Customer Satisfaction Index, UCSI,” http://article.joins.com/news/article/article.asp?total_id=137385&clcc=olink|article|default.
- [25] 송홍준, “대학교육 만족도 측정도구 개발에 관한 연구,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제16권, 제8호, pp.556-567, 2016.
- [26] 삼육대학교, *삼육대학교 학생만족도 조사 결과 보고서*, 2018.
- [27] 숙명여자대학교, *숙명여자대학교 대학생만족도 조사 결과 보고서*, 2018. <http://www.sookmyung.ac.kr/sookmyungkr/2799/subview.do>
- [28] 송실대학교, *송실대학교 학생만족도 조사 결과 보고서*, 2017. http://pre.ssu.ac.kr/web/kor/intro_b_08
- [29] 조소영, 조규락, “신입생의 대학교육서비스 요구도와 대학생활적응 연구,” *학습자중심교과교육연구*, 제19권, 제18호, pp.1073-1097, 2019.
- [30] L. Masserini, M. Bini, and M. Pratesi, “Do quality of services and institutional image impact students' satisfaction and loyalty in higher education?,” *Social Indicators Research*, Vol.146, pp. 91-115, 2019.
- [31] A. Aghaz, A. Hashemi, and M. S. Sharifi Atashgah, “Factors contributing to university image: the postgraduate students' points of view,” *Journal of marketing for higher*

education, Vol.25, No.1, pp.104-126, 2003.

[32] P. F. Merenda, "A guide to the proper use of factor analysis in the conduct and reporting of research: Pitfalls to avoid," Measurement and Evaluation in counseling and Development, Vol.30, No.3, pp.156-164, 1997.

저 자 소 개

민 상 희(Sang Hee Min)

정회원



- 2004년 2월 : 런던대학교 위생&열대의학대학원(석사)
- 2008년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건학과(박사수료)
- 현재 : 서울대학교 보건대학원 보건학과 연구생

<관심분야> : 보건학, 보건교육, 건강증진, 국제보건

손 애 리(Aeree Sohn)

정회원



- 1989년 2월 : 이화여자대학교 보건교육학과
- 1991년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건학과(보건학석사)
- 1997년 12월 : 미국 일리노이주립대학교 보건대학원(보건학박사)
- 2001년 3월 ~ 현재 : 삼육대학교

보건관리학과 교수

<관심분야> : 보건학, 보건통계, 보건교육, 건강증진

장 사 랑(Sarang Jang)

정회원



- 2006년 2월 : 이화여자대학교 보건교육학과(이학사)
- 2008년 8월 : 서울대학교 보건대학원 보건학과(보건학석사)
- 2019년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건학과(보건학박사)
- 2020년 8월 ~ 현재 : 서울대학교

보건환경연구소 연구원

- 2019년 9월 ~ 현재 : 삼육대학교 보건관리학과 강사
<관심분야> : 보건학, 보건교육, 건강증진, 네트워크분석