



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

강 태 훈 교수 지도  
석사학위 청구논문

대학 교육서비스가 학생들의  
대학생활 만족도와 학교이미지  
만족도에 미치는 영향

- 학년에 따른 다집단 분석 -

2023

성신여자대학교 대학원  
교육학과  
이 서 영

대학 교육서비스가 학생들의  
대학생활 만족도와 학교이미지  
만족도에 미치는 영향

- 학년에 따른 다집단 분석 -

강 태 훈 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2023년 5월

성신여자대학교 대학원

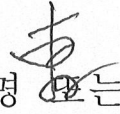
교육학과


이 서 영


# 인 준 서

이서영의 석사학위 논문으로 인준함

2023년 5월

심사위원장 ..... 조 윤 정 (서명  인)

심 사 위 원 ..... 박 찬 호 (서명  인)

심 사 위 원 ..... 강 태 훈 (서명  인)

성신여자대학교 대학원

## 논문 개요

본 연구는 A 대학에 재학하는 대학생을 대상으로 교육서비스가 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도에 미치는 영향이 어떠한지를 검증하는 것을 목적으로 하여, 요인들 간의 구조적 관계를 살펴보기 위해 구조방정식 모형을 활용하였다. 또한, 이러한 영향 차이가 학년별로 차이가 있는지 확인하기 위하여 저학년 집단과 고학년 집단으로 나누어 학년별 다집단 분석을 실시하였다.

분석을 위해 A 대학교에서 실시한 ‘2022학년도 재학생 대상 교육수요자 만족도 조사’의 데이터를 사용하였다. 교육만족도 조사는 2022년 9월 5일부터 10월 19일까지 약 한 달 간 진행되었으며, 참여인원은 총 2,456명으로 A 대학의 전체 재학생 중 29.5%의 학생들이 설문에 참여하였다. A 대학의 교육만족도 조사는 교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 대학생활, 행정서비스, 학교이미지 등의 8개 영역으로 구성되었다. 본 연구에서는 학사제도와 행정서비스 변수를 합쳐 ‘학사행정’이라는 새로운 변수를 생성한 뒤, 교육과정, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경 등의 5개 영역을 ‘교육서비스’라고 보고, 이들과 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도 간의 구조적 관계를 살펴보았다.

분석은 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 신뢰도, 기술통계, 상관분석, 독립표본 t 검정을 실시하였다. 이후 본 연구에서 설정한 구조방정식 모형을 검증하기 위해 R 4.1.3 프로그램을 통해 구조방정식 분석을 진행하였고, 학년에 따른 다집단 분석을 실시하였다.

연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 주요 변인들의 기술통계를 살펴본 결과, A 대학의 8개 평가 영역의 전체 평균은 3.93 이었으며, 영역별 평균은 교육

과정(4.136)이 제일 높고, 대학생활(3.519)이 가장 낮았다. 모든 잠재변인 간의 상관관계는 정적이며, 대부분 높은 상관관계를 갖고 있음으로 나타났고, 유의수준 0.01에서 모두 통계적으로 유의한 것을 확인하였다.

둘째, 독립표본 t 검정 결과, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 대학생활, 학교이미지에서 학년에 따른 유의미한 차이가 있었다. 학사행정, 학생지도, 학생지원, 대학생활의 만족도는 저학년일수록 평균이 높게 나타났고, 학교이미지의 만족도는 고학년이 저학년보다 높게 나타났다.

셋째, 교육서비스와 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도 간의 구조적 관계를 확인하고자 확인적 요인분석과 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 본 연구에서 설정한 확인적 요인분석 모형과 구조방정식 모형은 모두 양호한 적합도를 띠고 있었다. 이에 따라 구조방정식 모형의 경로계수를 분석하여 주요 변인들 간의 관계를 확인하였다. 경로계수를 분석한 결과, 교육과정을 제외한 교육서비스가 모두 대학생활 만족도에 유의한 정적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 또한, 학교이미지 만족도에는 교육과정, 학생지원, 교육환경이 유의한 정적 영향을 미쳤다.

마지막으로 연구모형의 경로계수에서 학년에 따른 집단 간의 차이가 있는지 알아보려고 다집단 분석을 실시한 결과, 총 10개의 경로 중 학생지원에서 대학생활 만족도로의 경로에서만 유의미한 집단 차이가 나타났다. 학생지원에서 대학생활의 경로에서는 저학년 집단이 고학년 집단보다 더 큰 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 저학년의 진로·취업 지원 및 상담, 장학 지원 등을 더 활발히 지원한다면 대학생활 만족도가 더 큰 폭으로 상승할 수 있을 것을 의미한다. 그러므로 저학년의 진로탐색과 설정에 도움을 줄 수 있는 다양한 비교과 프로그램이나 학생자치활동 등의 추가적인 지원이 필요할 것으로 보여진다.

본 연구는 대학의 교육서비스가 대학생활 및 학교이미지 만족도 간의 구

조관계를 살펴보고, 학년에 따른 집단 간 차이를 살펴 학년 맞춤형 대안을 제시했다는 점에서 의의를 갖는다. 다집단 분석을 통해 학생지원에서 대학 생활 만족도로의 경로에서 집단 간의 유의미한 차이가 있음을 밝혔으며, 저학년의 진로탐색과 설정에 도움을 줄 수 있는 추가적인 지원이 필요하다는 경험적 증거를 제공하였다.

# 목차

## 논문개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제	6
II. 이론적 배경	7
1. 대학의 교육서비스	7
1) 교육서비스의 개념적 정의	7
2) 교육서비스의 분류	10
2. 학교이미지	13
3. 대학생활	16
4. 교육만족도	17
III. 연구 방법	20
1. 연구 가설 및 연구 모형	20
2. 연구 대상	21
3. 측정 도구	22
4. 분석 방법	24
IV. 연구 결과	26
1. 기술 통계 및 상관 분석	26
1) 주요 변인의 기술통계	26
2) 변인 간 상관분석	27

3) 학년에 따른 평균차이 검정 .....	29
4) 학년에 따른 상관분석 .....	30
2. 연구모형 검증 .....	32
1) 문항묶음 .....	32
2) 확인적 요인분석 .....	33
3) 구조방정식 모형 분석 .....	37
3. 다집단 분석 .....	39
1) 측정불변성 검증 .....	39
2) 학년에 따른 다집단 분석 .....	40
<b>V. 결론 및 논의 .....</b>	<b>44</b>
<b>참고문헌 .....</b>	<b>49</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>56</b>
<b>부    록 .....</b>	<b>60</b>

## 표 목차

<표 I-1> 대학교 학생 수 추이.....	1
<표 II-1> 서비스의 특성.....	8
<표 II-2> 교육서비스의 정의.....	10
<표 II-3> 교육서비스 구성 요인.....	12
<표 III-1> 학년별 참여자 현황.....	22
<표 III-2> 영역별 신뢰도.....	23
<표 III-3> 영역별 문항 예시.....	24
<표 IV-1> 측정변인의 기술통계 결과.....	26
<표 IV-2> 변인 간 상관분석.....	28
<표 IV-3> 학년별 만족도 평균차이 검정.....	29
<표 IV-4> 학년에 따른 상관분석.....	31
<표 IV-5> 문항묶음.....	33
<표 IV-6> 확인적 요인분석 모형의 적합도.....	34
<표 IV-7> 확인적 요인분석 모형의 경로계수.....	36
<표 IV-8> 구조방정식 모형의 분석 결과.....	37
<표 IV-9> 측정불변성 검증.....	40
<표 IV-10> 학년에 따른 다집단분석 결과.....	42

## 그림 목차

[그림 I-1] 연구모형.....	21
[그림 IV-1] 구조방정식 모형의 경로계수.....	38
[그림 IV-2] 저학년 집단의 경로모형.....	43
[그림 IV-3] 고학년 집단의 경로모형.....	43

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

현대 사회에서는 고등학교를 졸업하고 대학교로 진학하는 것이 보편적인 추세이다. 2022년 교육부에서 진행한 「진로교육현황조사」에 따르면 ‘고등학생의 졸업 후 진로계획’ 중 72.7%가 대학교로 진학할 것을 결정했다(국가통계포털). 이는 진로계획을 결정한 학생들의 비율이 89.7%라는 것을 감안했을 때, 매우 높은 수치라 볼 수 있다. 이렇듯 학생들의 대학 진학률이 낮지 않음에도 불구하고, 여러 대학은 신입생 미충원 증가에 따라 재정난을 호소하고 있다. 이는 최근 대한민국의 가장 큰 문제인 인구절벽으로 인한 결과이다. 최근 5년간 대학 학령인구 감소의 추세는 다음 <표 1-1>과 같다.

<표 1-1> 대학생 수 추이

연도	2018	2019	2020	2021	2022
대학생 수) <sup>1)</sup>	2,721,315	2,676,858	2,633,787	2,544,243	2,457,354

(국가통계포털, 2022)

국가통계포털을 통해 실제 대학 학령인구를 살펴보았을 때, 학생 수가 2,721,315명이었던 2018년에 비해, 2022년엔 2,457,354명으로 약 30만 명이 감소한 것을 볼 수 있다. 이는 10년 전인 2012년과 비교하면 약 55만 명이 감소한 수치이다. 일반적으로 한 대학교의 재학생 수가 1만 명대에서 2만

1) 일반대, 전문대, 교육대, 산업대를 합친 수

명대인 것을 감안했을 때, 이러한 감소 수치는 매우 크다는 것을 알 수 있다. 학령인구가 감소함에 따라 지방뿐만 아니라 수도권 소재의 대학들에서도 학생 모집에 어려움을 겪는 경우가 나타나고 있다. 즉, 지역을 불문하고 여러 대학기관이 존폐 위기에 놓여 있다는 것이다. 학령인구의 감소로 인해 대학은 신입생 확보에 어려움을 겪게 되었고, 특히 지방 소재의 일부 대학은 당장 폐교 위기라는 어려운 상황에 직면하게 되었다.

이로 인해 대학 기관은 입학자원을 마련하기 위하여 교육의 질을 관리하기 위한 다양한 방안을 모색해야 하는 과제에 당면하게 되었다. 대학들은 더 우수한 학생들을 선별하는 입장이었던 과거와 달리, 학령 인구 감소라는 외부 환경 변화에 의하여 학생들을 적극적으로 유치하고 입학한 학생들이 중도이탈 하지 않도록 자구적인 노력을 해야 하는 입장을 갖게 되었다. 실제로 수도권에 소재한 K 대학교는 급격한 변화를 맞이한 교육환경에 대응하여 학생들의 만족도를 높이기 위해 세부 성적 공개제도와 전자출결시스템을 도입하였고, 캠퍼스 간의 전과 인원제한을 폐지하는 등 전과제도를 개선하여 학생의 전공 선택 기회를 확대하는 방향으로 학사제도를 개선하는 노력을 보였다. 이렇듯 신입생을 유치하기 위한 대학의 경쟁은 더욱 치열해졌으며 대학들은 생존하기 위해 학생들의 만족도를 높이기 위한 실제적인 대책을 도모해야 하는 상황에 처해있다.

이러한 상황 속에서 교육의 질을 관리하기 위한 방안으로 ‘교육만족도’라는 개념이 더욱 관심을 받게 되었다. 학생들의 만족감이 대학의 효과적인 운영과 지속적인 학생 모집에 적지 않은 영향을 미치기 때문에 학생들의 교육만족도는 학교 운영에 있어 매우 중요한 지표로 볼 수 있다(Thomas & Galambos, 2004). 실제로 대다수의 대학은 이러한 교육만족도의 중요성과 필요성을 인식하고, 교육서비스 개선을 위한 기초자료로 활용하고자 대학교의 내·외부 교육 수요자를 대상으로 대학 내 교육서비스와 학교 생활 전반에

대한 교육만족도 조사를 실시하고 있다. 이러한 교육만족도 조사는 도출된 결과를 기반으로 하여 교육과정의 품질을 개선하고, 교육지원 영역에 관한 발전방안을 모색하는 것을 목적으로 두고 있다.

교육만족도 조사를 통해 교육의 질 개선이 이루어진다면 신입생 모집에서 경쟁력을 제고할 수 있을 뿐만 아니라, 기존 재학생들의 중도탈락도 방지할 수 있다. 실제로 최근 학생들의 중도탈락은 대학가에서 심각한 문제로 대두되고 있다. 중도탈락이란, 교육과정을 다 마치지 않고 중간에 그만두는 것으로(Garrison, 1987), 학생 본인이 소속되어 있는 학교의 소속 상태를 중단하는 퇴학, 휴학, 전출 등을 의미한다(이병식, 2003). 중도탈락은 좀 더 세부적으로 학위취득을 포기하고 대학 학업을 중단하는 것으로 제한할 것인지, 편입, 재수, 전과, 반수 등을 통해서 다른 대학으로 옮겨 학업을 이어가는 학업 이동의 경우까지 중도탈락으로 볼 것인지에 대한 논의가 이어지고 있다(오영재, 2005).

최근 대학알리미 사이트의 공시 자료에 따르면 2021학년도 4년제 대학에서 중도탈락한 학생 수는 전체 재적생의 4.9%인 9만 7326명인 것으로 나타났다. 2014년부터 2017년 동안 대학생의 중도탈락률은 4% 중반대를 유지해왔으나, 2018년 이후 비율이 지속적으로 증가하고 있는 추세이다. 최근 중도탈락 연구들을 살펴보면, 기존에 소속되어 있던 학교에서 벗어나 다른 학교로 이동하는 경우까지 중도탈락으로 보는 경우가 많다(이은화 외, 2019; 한송이, 2018; Tinto, 1993). 또한, 여러 연구들을 통해 중도탈락을 고려하거나 실행하는 데에 재학생의 교육만족도가 영향을 준다는 결과가 입증된 바 있다. 김성식(2008)은 입학한 대학에 대한 불만족은 재수 및 편입의 계획을 높인다는 연구 결과를 보였다. 그리고 한동욱, 강민채(2016)는 교육만족도의 영역 중 학업지도와 취업지도, 그리고 진로 수립의 여부, 선·후배 및 동기와의 관계 등과 같은 학생 자신의 만족도가 학업중단 의도에 영향을 미치는

중요한 요인이라고 하였다. 즉, 학생들의 교육만족도를 높인다면 중도탈락을 감소할 수 있다는 것이다. 중도탈락률이 계속 증가하는 현실에서 대학은 학생들의 교육만족도를 높이기 위하여 대학에서 제공하는 교육서비스를 점검하고 교육 운영을 개선해서 재학생들이 이탈하는 것을 방지할 필요가 있다.

교육만족도 조사를 통해 대학 교육의 질을 올리는 것은 비단 학생만을 위한 것이 아니다. 교육만족도는 대학을 평가하는 객관적인 지표로도 활용되고 있다. 실질적인 대학 기관의 교육만족도 조사 실시는 2011년부터 시행된 대학기관평가인증 평가준거로 교육만족도가 포함되면서 부터이다(김은영, 방상욱, 2022; 민현구, 2020). 한국대학평가원에서 실시하는 대학기관평가 인증제는 대학이 교육기관으로서 기본적인 요건을 충족하고 있는지의 여부를 판정하고, 그 결과를 사회에 공개함으로써 사회적 신뢰를 부여하는 제도이며, 세계적인 고등교육 질 관리 체제에 부응하기 위해 대학이 교육 기관으로서 최소한의 기본 요건과 특성을 갖추도록 인증기준을 제시하여 대학의 경쟁력을 강화하고 고등교육의 질을 제고하는 것에 대한 책무성을 확립하여 국제적인 통용성과 교류 협력 증진을 위한 고등교육의 질을 보장하는 체제를 구축하는 데에 그 목적을 두고 진행되고 있다(한국대학평가원 홈페이지, <https://aims.kcue.or.kr/>). 대학기관평가인증 결과가 정부재정지원사업, 대학구조조정과 관련되면서 대학입장에서는 대학기관평가인증 평가준거에 포함된 교육만족도를 간과하기 어려워졌다(신소영, 권성연, 2013).

교육만족도와 관련한 선행연구는 대부분 교육만족도 측정도구를 개발하고 타당화하거나, 대학교육서비스가 심리적 요인에 미치는 영향 등을 다루고 있다. 신소영, 권성연(2014)은 대학 교육만족도 요인에 관한 중요도-만족도 분석을 실시했으며, 한동욱, 강민채(2016)는 교육만족도가 학업중단에 미치는 영향력을 살펴보았다. 이와 같이 교육만족도에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으나, 교육만족도 조사 도구를 개발하거나 하위요인들이 전반적인

교육만족도에 미치는 영향을 보는 연구에서 그치는 경우가 많다. 교육만족도는 모두 교육에 대한 만족을 측정하는 항목이지만, 서로 차별화되는 특성을 가진 여러 하위요인으로 구성되어 있어 하위요인 간의 관계를 살펴보는 연구도 필요하다. 또한, 여러 선행연구를 토대로 대학생활과 학교이미지 요인은 다른 교육서비스 요인의 영향을 받는다는 사실을 확인하였다. 이와 같이 교육만족도의 하위요인은 교육과 관련된 다양한 경험과 결과로 구분될 수 있다(Oliver, 1989). 이에 본 연구는 A 대학교에서 진행한 교육만족도 조사를 바탕으로 교육만족도를 구성하는 변인들의 영향 관계를 보고자 한다. 구체적으로 교육만족도를 구성하는 변인 중 교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스를 ‘교육서비스’로 규정하여 이들에 대한 만족도가 대학생활 만족도와 학교이미지 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 보고자 한다.

또한, 학생들은 자신의 주장과 개성이 명확하기 때문에 학교에서 제공하는 교육서비스에 대해서 모두 다른 입장과 만족도를 가진다(임성범, 송운석, 2014). 학년이나 학과 등과 같은 개인의 배경변인에 따라 이수하는 교육과정도 다르고, 참여하는 비교과 프로그램의 유형도 모두 다를 수밖에 없다. 실제로 시기에 따라 취업준비행동에서의 차이가 존재하며, 학년이 높아짐에 따라 취업준비 강도가 높아져 취업 관련 프로그램에는 고학년이 저학년보다 더 많이 참여하는 양상을 보였다(최희정, 김지숙, 2018; 이제경, 김동일, 2004). 또한, 학년이 높을수록 취업에 필요한 역량을 기르는 실습 위주의 수업을 더 선호하고 저학년은 필요한 정보제공의 수업을 더 선호하는 등 학년에 따른 요구도 다르다(이지은 외, 2019). 본 연구의 대상인 A 대학교는 실제로 학년별로 진로탐색 교양 교과목을 운영하고 있어(이정은, 2023), 교육과정이나 진로지도 관련 문항에서 학년에 따라 만족도가 다른 양상으로 나타날 수 있다. 이렇듯 학생의 상황에 따라 경험하고 중요하게 인식하는 교

육서비스가 다르기 때문에 학교 자체에서 실시하는 교육만족도 조사에서 학년에 따라 응답 결과가 다르고, 집단 간에 효과차이가 다를 것이라 예상하여 학년별 다집단 분석이 필요하다고 판단하였다. 본 연구에서는 학년에 따른 다집단 분석을 통하여 교육만족도를 구성하는 변인들 간의 영향 관계가 저학년(1학년, 2학년)과 고학년(3학년, 4학년) 사이에 차이가 있는지를 규명하고자 한다.

이를 통해 교육만족도 조사의 구성 요인들 간의 구조적 관계를 검증하여 교육만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 살펴보고, 다집단 분석을 통하여 저학년 집단과 고학년 집단에 따른 차이를 탐색하여 학년에 맞는 개선방안을 모색하는 데에 이론적 근거를 마련한다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

## 2. 연구 문제

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 대학의 교육서비스(교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스)의 만족도는 대학생활 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 대학의 교육서비스(교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스)의 만족도는 학교이미지 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 대학의 교육서비스(교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스)의 만족도가 대학생활과 학교이미지 만족도에 미치는 영향에는 학년별로 어떠한 차이가 있는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 대학의 교육서비스

#### 1) 교육서비스의 개념적 정의

21세기의 대학은 과거의 대학처럼 단순한 양적 성장이 아니라 학생과 기업, 지역주민을 고객으로 인식하고 철저히 교육서비스 수요자 중심으로 운영될 것을 요구받는다(최덕철, 이경오, 2000). 교육서비스에 대한 평가는 학생들이 교육기관에서 제공하는 서비스를 경험하며 느끼는 만족감 등으로 표현될 수 있으며, 이는 객관적인 지표에 기반하여 다뤄지기 보다는 학생들의 주관적인 느낌과 판단에 의해 결정된다.

교육을 하나의 서비스로, 학생을 소비자로 보는 것에 대해서는 의견이 갈린다. 학교교육을 서비스에 속한다고 보면 안 된다고 반발하는 학자들도 적지 않다. 순수교육학을 연구하는 학자들은 교육을 형이상학적 개념으로 보아야 하기에 교육이 서비스에 속하지 않는다고 주장하는 입장도 있으나, 교육학자들 중 일부 학자들이나 경영, 경제학을 연구하는 학자들은 교육도 서비스에 포함되어야 한다고 보고 있다(이경철, 2006).

통계청에서 발표한 「제 10차 기준 한국표준산업분류 실무 적용 가이드북」을 살펴보았을 때, 교육이 ‘교육서비스’로 분류되고 있음을 확인할 수 있다. 해당 보고서에서 밝히는 교육서비스는 “교육 수준에 따른 초등(학령 이전 유아 교육기관 포함), 중등 및 고등 교육 수준의 정규 교육기관, 특수학교, 외국인학교, 대안학교, 일반 교습학원, 스포츠 및 레크리에이션 등

기타 교육기관, 직원 훈련기관, 직업 및 기술훈련학원, 성인 교육기관 및 기타 교육기관과 교육 지원서비스업을 포함하며, 교육 서비스업에서 정의하는 교육활동은 ISCED(국제표준교육분류)에서 규정한 조직화되고 지속적인 의사소통을통해 배움을 가져오게 하는 것”을 나타낸다. 이러한 규정뿐만 아니라 여러 연구자들도 교육을 서비스로 볼 수 있다는 견해를 밝혔다. 이와 관련해서는 서비스의 특성과 교육의 특성이 일치한다는 근거가 가장 많았는데, 서비스의 일반적인 특성으로 무형성, 이질성, 소멸성, 동시성이 있다. 이 4가지의 특성들을 살펴보면 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 서비스의 특성

무형성	서비스는 형태를 볼 수 없는 행위, 수행, 노력 등으로 인식되어 짐
비분리성	생산과 소비가 동시에 일어남
이질성	서비스의 성과와 결과의 변화폭이 매우 가변적임
소멸성	서비스는 생산과 동시에 소멸됨

위의 특성에 기초하여 보면 교육도 서비스에 포함하여 생각할 수 있다. 대학에서 진행되는 강의를 예로 들자면, 강의가 가시적인 형태가 없으며, 강의가 시작되면서 동시에 학생들은 수업을 수강하는 행위가 일어나므로 ‘무형성’과 ‘비분리성’ 특성이 나타난다. 또한, 동일한 과목과 동일한 교수에 의해 강의를 진행되었다 하더라도 수강하는 학생이 가진 개인차에 따라 만족의 정도는 다르게 평가될 수 있다는 점에서 ‘이질성’에 해당하며, 강의를 놓치면 똑같은 강의를 다시 들을 수 없다는 점에서 ‘소멸성’에 해당된다고 할 수 있다. 이에 따라 교육서비스도 일반적인 서비스의 특성이 부합된다 볼 수 있다. 이렇듯 국내의 규정과 여러 선행연구에 근거하여 본 연구에서는 교육도 일종의 서비스에 포함된다는 전제 하에 진행되었다.

여러 국내 선행연구에서 교육서비스에 대한 개념과 요인 구성을 다양하게 정의하였다. 최덕철, 이경오(2000)는 교육서비스를 ‘공급자인 학교, 교수, 교직원이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 학생에게 물리적·정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동’이라 정의하였다. 김신희(2011)는 대학은 수업과 관련된 교육서비스뿐만 아니라 학교기관의 행정 서비스, 편의시설, 캠퍼스의 설계나 분위기 등도 학교에서 제공하는 교육서비스에 포함된다고 보며, 대학에서 제공하는 교육서비스를 복잡하고 광범위하게 봐야 한다고 강조하였다. 김동현(2012)은 교육서비스를 행정 요인, 교육 요인, 복지 요인, 인적 요인으로 구분하며 ‘교육목적 달성을 위해 학교와 교직원들이 제공하는 제반 교육활동과 행정지원 서비스’라 정의하였다. 정현화 외(2018)는 대학의 교육서비스를 ‘서비스를 제공하는 교수자와 학생 참여를 통해 이루어지는 상호작용의 결과’로 정의하였다. 국내의 선행연구에서 나타난 교육서비스에 대한 정의를 정리하면 <표 II-2>와 같다.

〈표 II-2〉 교육서비스의 정의

선행연구	교육서비스의 정의
최덕철, 이경오(2000)	공급자인 학교, 교수, 교직원이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 학생에게 물리적·정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동
김신희(2011)	수업과 관련된 교육서비스 뿐만 아니라 학교기관의 행정 서비스, 편의시설, 캠퍼스의 설계나 분위기 등
김동현(2012)	교육목적 달성을 위해 학교와 교직원들이 제공하는 제반 교육활동과 행정지원 서비스
정현화 외(2018)	서비스를 제공하는 교수자와 학생 참여를 통해 이루어지는 상호작용의 결과

이렇듯 교육서비스에 대한 개념과 구성은 학자에 의해 다양하게 정의되고 있으나, 교육이란 목적을 달성하기 위해 대학 기관, 교·직원, 학생의 관계를 포함한다는 면에서 일치한다(조소용, 조규락, 2019). 이에 본 연구에서는 교육서비스의 개념을 ‘교육기관이 교육수요자에게 제공하는 모든 학문적·정신적·물리적인 서비스 및 활동’ 이라 정의하였다.

## 2) 교육서비스의 분류

대학의 교육서비스는 여러 학자들에 의해 다양하게 분류되었다. Astin(1993)은 교육서비스를 교수와의 관계, 교육과정과 수업, 교육시설로 구분하였다. Simpson & Siguaw(2000)은 교수와 관련된 요인만을 교육서비스로 분류하여 수업방식, 강의준비, 학생면담 등으로 교육서비스를 설명하였다.

국내연구에서는 황해용(2000)이 대학서비스를 핵심 서비스와 보조 서비스로 구분하였다. 핵심 서비스는 교수와의 관계, 교수 영역 등과 같이 학생들에게 직접 제공되는 요소가 포함되어 있고, 보조 서비스에는 행정 서비스, 학생 복지, 학교 시설 등과 같은 학생들의 대학생활을 지원하고 보조하는 요소가 포함되어 있다. 김신희(2011)는 포괄적인 서비스 분류를 위해 대학 서비스를 교육의 전반적인 요인과 교수 영역을 포함한 교육서비스, 교육지원과 교직원을 포함한 행정서비스, 마지막으로 교육시설, 편의시설 등을 포함한 물리적 시설 서비스로 구분하였다. 윤관호 외(2013)는 교육만족도의 변인을 대학 교육 차원과 대학 생활 차원으로 나누어 구분하였다. 대학 교육 차원으로 교양 교과목 선택 및 수업 내용의 교양 교육 프로그램, 교육 시설과 각종 기자재의 교육 및 복지 환경으로 분류하였고, 대학 생활 차원으로는 교내 행사 및 동아리 등과 같은 학생지원 서비스와 진로/취업 지원 서비스, 행정 지원 서비스로 분류하였다. 신소영, 권성연(2014)은 대학의 교육서비스에 대한 만족도와 학교이미지, 교육성과 만족도 간의 관계를 분석하였는데, 이때 교육서비스의 만족 요인으로 수업, 학생지도, 학생지원, 대학생활, 교육환경, 행정서비스를 설정하였다. 정한호(2019)는 교육서비스를 교수자 수준, 교수 내용, 교수방법, 수업활동을 포괄하는 대학교육의 핵심인 교수서비스, 대학이 제공하는 행정적, 재정적, 교육적 지원에서 교수서비스를 제외한 모든 제반 요인인 비교수서비스, 교육 및 교육 외 공간, 각종 편의·휴게시설 등을 포괄하는 모든 제반 공간인 물리적 환경으로 구분하였다.

국내·외의 교육서비스 관련 선행연구들에서 밝힌 교육서비스의 구성 요인들을 정리하면 다음 <표 II-3>과 같다.

〈표 II -3〉 교육서비스 구성 요인

선행연구	교육서비스 구성 요인
Astin(1993)	교수와의 관계, 교육과정과 수업, 교육시설
Simpson & Siguaw(2000)	강의준비, 수업방식, 학생면담
황해용(2000)	핵심 서비스(교수와의 관계, 교수 영역 등) 보조 서비스(행정 서비스, 학생 복지, 학교 시설 등)
김신희(2011)	교육서비스, 행정서비스, 물리적 시설 서비스
윤관호 외(2013)	대학 교육(교양 교육 프로그램, 교육 및 복지 환경) 대학 생활(학생지원 서비스, 진로/취업 지원 서비스, 행정 지원 서비스)
신소영, 권성연(2014)	수업, 학생지도, 학생지원, 대학생활, 교육환경, 행정서비스
정한호(2019)	교수서비스(교수자 수준, 교수내용, 교수방법, 수업활동) 비교수서비스(행정적, 재정적, 교육적 지원 등) 물리적 환경(교육 및 교육 외 공간, 각종 편의 및 휴게 시설 등)

교육서비스는 교육이란 목적을 달성하기 위해 학교가 교육수요자인 학생에게 제공하는 여러 유·무형의 서비스나 활동으로 볼 수 있는데, 이에 따

라 여러 선행연구에서는 교육서비스로 교수와 관련된 서비스, 교육 목적을 달성하기 위한 각종 교육·제정 등과 관련된 비교수 서비스, 마지막으로 시설과 같은 환경적 서비스를 모두 교육서비스로 분류하였다.

따라서 본 연구에서는 교육만족도 조사의 평가 영역 중 교육과정, 학사제도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스를 교육서비스의 하위요인으로 규정하여 살펴보고자 한다. 다만, 대부분의 선행연구에서 학사제도를 교육서비스로 보지 않고, 행정 문항에 학사제도 관련 문항을 포함시켜 살펴보았다. 이덕로, 이성석(2002)은 행정서비스 변수에 수강신청 등 학사 관련 문항을 포함시켰으며, 최금진(2011)은 공과대학생의 교육만족도에 미치는 요인을 탐색하는 과정에서 ‘학사행정’이라는 변수를 사용하였다. 이를 바탕으로 학사제도와 행정서비스 변수를 통합하여 ‘학사행정’이라는 새로운 변수로 도출하였다. 각 교육서비스에 따른 정의는 다음과 같다. 교육과정은 ‘교육과정의 공공성, 전공교육과정 편성, 교양교육과정 편성, 전공교육과정 운영, 교양교육과정 운영, 교육평가 및 환류 등 교육과정 전반에 관련한 영역’을 의미한다. 학사행정은 ‘각종 학사제도와 행정서비스 전반에 관련한 영역’을 말한다. 학생지도는 ‘학습·진로·생활상담 및 진로, 행사참여, 학생에 대한 관심 등 교수의 학생지도와 관련한 영역’을 나타낸다. 학생지원은 ‘역량강화·건강·경제·학생자치 지원 등 학교의 학생지원과 관련한 영역’을 의미한다. 교육환경은 ‘학습환경, 복지환경, 캠퍼스 환경 등 학교의 학생지원과 관련한 영역’을 나타낸다.

## 2. 학교이미지

학교이미지는 대학이나 학과(부)에 대한 자긍심, 소속감, 경쟁력 등에 대한

학생의 평가로 정의될 수 있다. 학교이미지는 학교에서의 교육적 서비스 등의 총체적인 경험, 학교 분위기, 다른 학교와의 상대적 비교, 대학 구성원들과의 교류 등 다양한 요인들에 의해 시간을 두고 형성되며 인지적이고 기능적인 측면과 감성적인 측면을 아우른다는 특징을 가진다(신소영, 권성연, 2014; Azoury, Daou, & El Khoury, 2013). 학교이미지는 여러 연구자들에 의해 다양한 의미를 내포하여 정의되었다. 김재열, 최경식(2006)은 학교이미지를 학생을 위한 서비스 개발의 노력, 교육서비스 수준과 직원들에 대한 신뢰감, 대학의 친밀감, 발전가능성 여부, 좋은 이미지 평가 등으로 보았다. 신소영, 권성연(2014)은 학교이미지의 의미에 학교의 평판과 명성을 포함하여 특성화와 투자 정도, 발전가능성을 포함하였다. 박슬기, 권봉헌(2019)은 학교이미지를 대학을 연상할 때 대학 이미지에 대해 호의적으로 평가하는 것을 의미한다고 보았다. 본 연구에서 학교이미지는 ‘대학·학과(부)에 대한 자긍심, 대학의 경쟁력·발전가능성 등 학교이미지 전반에 관련한 영역’을 의미한다.

교육과정, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경은 학교에서 직접적으로 제공하는 교육서비스라 봐도 무방하나, 학교이미지는 이들과 달리 교육서비스라 보기에 어렵다. 대학에 입학한 이후에 경험할 수 있는 교육서비스와 달리, 학교이미지는 학생이 대학에 소속되기 전부터 갖고 있을 수 있고, 학교에 입학한 이후에 변할 수 있다. 대학을 어떻게 운영하고, 대학의 시설이나 장학 혜택, 취업 지원 등을 경험함으로써 학생들은 대학에 대한 자긍심이 달라질 수 있고, 기존에 가지고 있던 대학의 경쟁력에 대한 생각도 변화할 수 있을 것이다. 따라서, 본 연구에서는 여러 선행연구를 바탕으로 학생이 학교에 재학하며 교육서비스를 경험함으로써 학교에 대한 인상과 신뢰 등이 변화할 수 있다고 보았다.

관련 선행연구를 살펴보면, Helgesen & Nasset(2007)은 학생들이 기존에

갖고 있던 학교이미지가 대학에서 제공하는 교육적·사회적 서비스와 프로그램에 대한 만족도의 영향을 받아 변화될 수 있다고 밝혔는데, 특히 학교의 시설에 대한 만족도와 전반적인 만족도가 학교이미지에 유의한 영향을 미쳤다. 배영식(2005)은 대학행정서비스의 질이 대학이미지 형성에 영향을 미친다는 연구결과를 보이며, 대학이미지를 향상시키기 위해선 대학행정서비스 차원에서 더욱 노력하고 대학 종류 별로 차별화된 전략이 필요하다고 강조했다. 신소영, 권성연(2014)은 교육서비스의 요인 중 교육환경, 수업, 학생지도, 대학생활, 학생지원, 행정서비스가 모두 학교이미지에 영향을 미친다고 설명했다. 정현화 외(2018)는 학교이미지에 대한 교육서비스의 영향의 크기가 강의내용, 교수방법, 교수태도, 의사소통 순으로 나열되며, 강의내용이 가장 큰 영향을 미친다고 증명하였다.

이러한 선행연구들에 근거하여 교육서비스가 학교이미지 만족도에 유의미한 영향을 미치는지 증명하고자 한다. 학교이미지는 학생이 학교에 느끼는 소속감, 자부심, 경쟁력 등을 나타내기 때문에 이에 대한 만족을 이끌어 내기 위한 노력은 반드시 필요하다. 학교이미지에 대한 만족도가 증가하면 자기 대학에 대한 학생들의 자부심과 소속감이 높아짐으로써 총체적인 만족도 향상을 통해 대학 경영의 긍정적 성과에도 영향을 미칠 수 있다(김은주, 정명진, 2017). 또한, 학교이미지 만족도가 높아질수록 학생들의 대학에 대한 몰입도도 높아진다(박슬기, 권봉현, 2019). 따라서 학교이미지 만족도를 높이는 것은 대학을 운영하는 데에 있어 매우 중요하다. 따라서, 교육서비스가 학교이미지 만족에 미치는 영향을 바탕으로 학교이미지에 대한 만족도를 높이기 위한 구체적인 방안을 제시하고자 한다.

### 3. 대학생활

대학 기관은 학생들이 만족스러운 대학생활을 경험할 수 있도록 체계적인 학문적·물리적인 지원을 제공할 책임이 있다. 대학생들에게 있어 대학생활은 새롭고 다양한 사람들과 활동을 경험하고, 보다 더 심화적인 전공 탐색을 함으로써 성인으로서의 다차원적인 성장과 성취를 이룰 수 있는 시기이므로 중요하다. 이러한 대학생활에 대한 만족도는 학생들이 경험하는 전반적인 수업, 강의실 환경, 행정서비스, 학생지원 등의 질에 따라 좌우된다. 따라서, 대학생활 만족도를 종속변수로 설정하여 교육서비스가 대학생활 만족도에 미치는 영향을 보고자 하였다. 본 연구에서는 대학생활을 ‘교내외 구성원들과의 교류, 학생 인권보장 등 학생의 대학생활에 관련한 영역’으로 보고자 한다.

관련 선행연구를 살펴보면, 신소영 외(2018)는 대학생활 만족도에 정규수업의 영향력을 분석하고자 하였는데, 상호작용적 학습활동, 교수와의 상호작용, 수업의 질이 대학생활 만족에 유의한 정적 영향을 미쳤다는 연구 결과를 보였다. 기희경 외(2021)는 학생과 교직원의 학교생활에서 일어날 수 있는 교수 및 학습, 구성원 간의 관계 등을 포괄적으로 포함하는 개념인 학교풍토와 교수 및 선후배와의 인적교류가 대학생활 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다고 보았다. 이지영 외(2021)는 학부생과 대학원생 집단의 대학생활 만족에 전공교과체계, 교수학습, 비교과 프로그램, 학교시설, 수업인프라, 행정지원이 유의한 정적 영향을 미친다는 결과를 보이며 대학에서 제공하는 대부분의 교육서비스가 학생들의 대학생활 만족도와 긴밀한 연관이 있음을 시사하였다.

대학생활에 만족도가 높으면 학생들의 학업성취도가 높아지고 참여도가 높아지면서 학생들의 자아효능감과 정서적인 안정감, 낮은 학업 스트레스

등에도 영향을 주게 된다(김용석, 2019). 또한, 대학생활 만족도는 중도탈락에도 큰 영향을 미친다. 김성식(2008)은 대학생활에 대한 만족 수준이 높은 학생일수록 타 대학이나 학과로의 이동 계획이 없을 가능성이 높았으며, 대학생활의 만족 정도와 학생 이동과는 밀접한 관련이 있다는 것을 시사했다. 강동훈(2020)은 대학생활 만족도가 학생들의 중도탈락과 학업중단에 영향을 주고, 학생들의 기대치 충족뿐만 아니라 대학의 생존 및 학생의 미래의 삶과도 연관이 있기 때문에 대학생활 만족도를 높일 필요성이 크다고 보았다. 따라서 대학생활에 만족도는 학생들의 긍정적인 학업 분위기 조성 및 지속적인 학교생활에 큰 역할을 하기 때문에 대학에서 중요하게 고려해야 하고, 대학생활 만족도를 높이기 위한 노력은 반드시 필요하다. 이에 본 연구는 A 대학에 재학하는 학부생들의 대학생활 만족도에 교육서비스가 유의한 미치는 영향을 미치는가를 살펴보고, 대학생활 만족도를 높이기 위한 실질적인 방안을 모색하고자 한다.

#### 4. 교육만족도

대학생활 만족도와 학교이미지 만족도는 큰 틀에서 ‘교육만족도’라는 개념에 포함될 수 있다. 교육만족도는 Astin(1993)이 학습자의 교육에 대한 정의적이고 주관적인 표현을 통하여 교육만족도를 밝히는 연구를 진행하며, 만족의 개념을 교육에 접목시켰다. 교육 수요자인 학생은 학교 내에서 학교가 제공하는 교육적·정신적·물리적·학문적·사회적 차원의 경험과 교육서비스를 경험하면서 그에 대한 만족도를 평가할 수 있다. 교육만족도는 해당 교육 기관의 교육의 질과 서비스 수준을 종합적으로 예측해볼 수 있는 중요한 지표로서 작용할 수 있기 때문에(김영민, 2021), 교육기관은 학생들

에게 제공하는 교육의 질을 자체적으로 점검하는 것이 매우 중요하며 필수적이다. 대학의 교육서비스에 대한 학생들의 교육만족도 조사는 대학 교육에 대한 학생들의 인식을 체계적으로 분석함으로써 대학의 교육기능에 대한 상황을 파악하고, 이를 바탕으로 교육의 내실화를 위한 기초 자료로 활용할 수 있다는 중요한 의미를 갖는다(Ruben, 1995). 교육기관은 교육 환경, 수업 환경, 행정 서비스 등의 질을 만족도 조사를 통해 학생들의 평가와 의견을 취합함으로써 학교기관의 교육 운영에 대한 문제점이 있는지 구체적으로 점검할 수 있다. 이러한 교육만족도 조사 결과는 학생들의 소속감과 정체성을 확인하고, 교육경험에 대한 종합적인 이해를 파악하며, 학생들의 관심사에 따른 정책결정 판단과 교육의 질 개선을 위한 기본 자료로써 활용될 수 있다(권대봉 외, 2002; Harvey, 2000).

일반적으로 교육만족도와 관련한 기존의 연구들은 교육만족도를 조사하는 측정도구를 개발하거나, 교육만족도를 구성하는 하위요인과 총체적인 교육만족도 간의 관계를 파악하거나, 교육만족도가 영향을 미치는 다른 변수를 분석하는 것들이 대부분이다. 선행연구들을 살펴보자면, 최정윤 외(2008)는 교육만족도에 영향을 미치는 대학 특성 요인에 교육과정 측면에서 학습지원의 질, 강의의 질, 외국어학습지원 교과과정, 진로지원 프로그램이 우수한 대학일수록 그 대학에 속한 학생들의 만족도가 높다고 밝혔다. 김정희, 박동진(2012)은 대학의 교육서비스와 교육만족도, 충성도 간의 상관관계를 살펴보고, 정현화 외(2018)는 교육서비스의 요인을 교수방법, 강의내용, 교수태도, 의사소통으로 보고, 이러한 모든 요인들이 교육만족도에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과를 보였다. 이와 같이 교육서비스, 교육만족도와 관련한 연구는 다양하게 이루어지고는 있으나, 교육만족도를 구성하는 하위요인들 간의 관계를 보는 연구는 활발히 이루어지지 않고 있다.

또한, 학생들은 자신의 개인 배경에 따라 교육서비스에 대해서 모두 다른

입장과 만족도를 가진다(임성범, 송운석, 2014). 이길재, 이정미(2015)는 학년에 따라 교육만족도에 차이가 있으며, 학년이 높아질수록 더 낮은 만족도를 보인다고 밝혔다. 강민채(2017)는 교육만족도 설문 분석 결과, 학년별 각 만족도의 차이가 있다고 밝히며, 교수강의와 학생지도 영역에서 학년이 올라갈수록 만족도가 낮아지는 추세를 보였다고 설명했다. 이렇듯 학년에 따라 만족도의 정도가 다른 양상을 나타내고 있음을 알 수 있다. 교육만족도 조사를 통해 대학 운영을 개선하는 데에 필요한 실질적이고 구체적인 피드백을 얻기 위해선 조사 대상의 특성을 세분화하고, 집단 간 차이를 파악하는 것이 중요하다(김은영, 방상욱, 2022). 학년에 따라 만족도의 차이가 있어 이를 살펴보는 연구가 필요함에도 불구하고 교육만족도와 관련한 선행연구들에서 학년에 따른 차이를 살펴보는 연구가 거의 전무하다.

본 연구에서는 교육만족도를 ‘교육수요자가 교육기관에서 직·간접적으로 경험한 교육과정, 교육 환경, 대학생활 등의 전반적인 교육서비스의 질에 대한 주관적이고 총체적인 만족의 정도’라 정의하고자 한다. 또한, 교육과정, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경에 대한 만족도를 ‘교육서비스에 대한 만족 정도’로 보고, 이들과 대학생활 및 학교이미지 만족도 간의 관계에서 학년에 따라 차이가 있는지 살펴보기 위해 다집단 분석으로 살펴보고자 한다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 가설 및 연구 모형

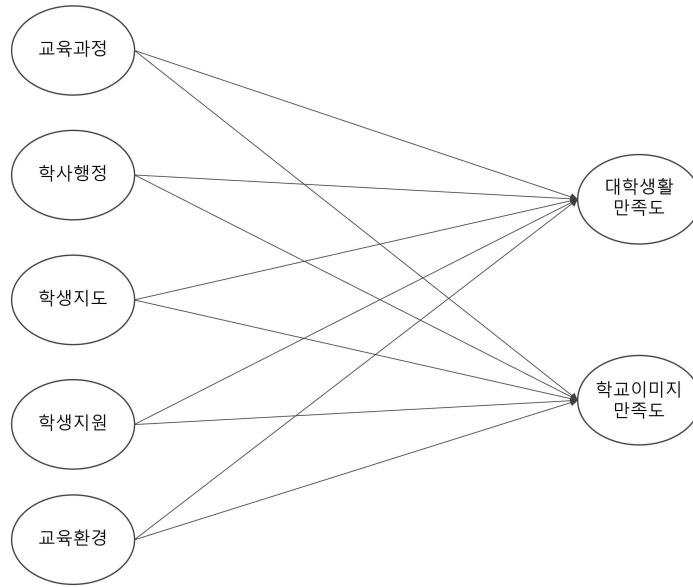
본 연구는 A 대학교에 재학하는 학생들의 교육서비스의 만족도가 학교이미지와 대학생활 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 구조방정식 모형을 분석하고, 영향 크기가 학년별로 차이가 있는지를 확인하고자 다집단 분석(multi-group analysis)을 실시하였다. 이에 따른 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 교육서비스(교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스)의 만족도는 학교이미지의 만족도에 영향을 미친다.

가설 2. 교육서비스(교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스)의 만족도는 대학생활의 만족도에 영향을 미친다.

가설 3. 교육서비스(교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 행정서비스)의 만족도가 학교이미지와 대학생활의 만족도에 미치는 영향은 학년에 따라 다르게 나타난다.

위의 가설을 검증하기 위해 설정된 연구모형은 [그림 1]과 같다.



[그림 1 -1] 연구모형

## 2. 연구 대상

본 연구에서는 A 대학교가 실시한 ‘2022학년도 재학생 대상 교육수요자 만족도 조사’에서 수집된 자료를 이용하였다. 참여인원은 총 2,456명으로 A 대학의 전체 재학생 8,315명 중 29.5%의 학생들이 설문에 참여하였다. 구조방정식의 모형을 추정하기 위해서는 충분히 큰 표본크기가 필요하다. 적절한 표본 크기와 관련하여 여러 연구자들은 활발히 논의해왔다. 예를 들어, Anderson & Gerbing(1988)은 확인적 요인분석 모형을 추정할 때 정확한 추정치를 획득하기 위해선 최소 150개 이상의 사례가 필요하다고 보았으며, Chou & Bentler(1995)는 실질적으로 합리적인 숫자로서 200개의 사례가 수집되어야 적절하다고 보았다(김수영, 2016). 본 연구에서 사용되는 표본 크기

는 2,456명으로 앞선 선행연구에서 밝힌 최소 사례보다 표본 크기가 크기 때문에 구조방정식 모형을 추정하는 데에 문제가 없다고 볼 수 있다.

A 대학에서 2022년 진행한 교육만족도 조사에 참여한 학생들의 학년별 교육만족도 조사 참여 현황은 다음 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 학년별 참여자 현황

학년	재학생(명)	응답자(명)	전체 응답자 대비 비율(%)	학년별 참여율(%)
1학년	2,322	631	25.7	27.2
2학년	2,138	674	27.4	31.5
3학년	1,895	632	25.7	33.4
4학년	1,960	519	21.1	26.5
<b>전체</b>	<b>8,315</b>	<b>2,456</b>	<b>100.0</b>	<b>29.5</b>

조사 전체의 응답자 중 2학년의 비율이 27.4%으로 가장 높고, 4학년의 비율이 21.1%로 가장 낮은 것을 확인할 수 있다. 학년별 참여율은 26.5%~33.4%로, 계열별 참여율과 마찬가지로 각각의 참여율의 차이가 크지 않다. 저학년에 해당하는 1, 2학년 응답자의 총합은 1,305명이며, 고학년에 해당하는 3, 4학년 응답자의 총합은 1,151명이다. 저학년과 고학년의 비율은 각각 53.1%, 46.9%이다.

### 3. 측정 도구

본 연구에서는 대학생들의 교육서비스에 대한 만족도와 대학생활 및 학교 이미지 만족도 간의 관계를 분석하기 위하여 A 대학교에서 제작한 ‘2022

학년도 재학생 대상 교육수요자 만족도 조사'의 데이터를 사용하였다. A 대학교의 교육만족도 조사는 2022년 9월 5일부터 10월 19일까지 약 한 달 간 진행되었으며, 참여인원은 총 2,456명으로 A 대학교의 전체 재학생 중 29.5%의 학생들이 설문에 참여하였다.

검사도구는 동 대학교에서 2018학년도에 개발된 재학생 교육만족도 조사 도구에서 일부 문항을 수정하였다. 모든 선택형 문항의 측정은 Likert식 5점 척도를 사용하였으며, '매우 아니다(1점)', '아니다(2점)', '보통이다(3점)', '그렇다(4점)', '매우 그렇다(5점)'로 점수를 부여하였다. 문항 구성은 <부록 1>에 첨부하였다. 본 연구에서는 '교육만족도'를 교육서비스 영역별 만족도, 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도로 구성된다. 각 영역별 신뢰도를 살펴본 결과는 다음 <표 III-2>와 같다. 모든 문항의 신뢰도는 .888 ~ .968로 나타났다.

<표 III-2> 영역별 신뢰도

영역	문항 수	Cronbach' s $\alpha$
교육과정	31	.968
학사행정	14	.927
학생지도	5	.933
학생지원	12	.941
교육환경	21	.948
대학생활	7	.888
학교이미지	6	.905

각 영역별 문항의 예시는 다음 <표 III-3>과 같다. 전체 문항은 <부록>에 제시하였다.

〈표 III-3〉 영역별 문항 예시

영역	문항
교육과정	우리 대학의 교육과정은 다양한 교육 수요자의 요구를 반영하고 있다.
학사행정	우리 대학은 수강신청 제도를 잘 갖추고 있다.
학생지도	우리 대학의 교수들은 학습상담·지도를 통해 학생들의 학습능력이 향상되도록 지원하고 있다.
학생지원	우리 대학은 장학금 제도를 통해 학생들의 경제적 부담을 줄이고 있다.
교육환경	우리 대학의 강의실은 각종 학습 기자재들을 잘 갖추고 있다.
대학생활	우리 대학은 학생들 간의 교류가 활발하다.
학교이미지	나는 우리 학과(전공)에 소속된 것이 자랑스롭다.

#### 4. 분석 방법

본 연구는 구조방정식 모형을 활용하여 자료를 분석하였다. 수집된 자료 분석을 위하여 SPSS 23.0과 R 4.1.3 프로그램을 사용하였다. 구체적인 통계 절차는 다음과 같다.

첫째, 측정도구의 적합성을 확인하기 위하여 내적일치도(Cronbach's  $\alpha$ )를 산출하여 신뢰도를 확인하였다. 신뢰도는 어떤 점수들이 무작위적인 측정오차로부터 얼마나 자유로운지의 정도를 의미한다. Nunnally(1978)는 Cronbach's  $\alpha$ 의 값이 0.7 이상이면 좋은 값이라고 보았다. 본 연구에서 사용된 모든 문항들의 신뢰도는 0.7 이상의 값을 나타내고 있으므로 검사의 신뢰도가 확보되었다고 볼 수 있다.

둘째, 자료의 적절성을 살펴보기 위해 다변량 정규성을 확인하기 위해 주요 변인들의 기술통계(평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등)를 산출하였다. 다변량 정규성은 각각의 모든 변수가 정규분포를 따르고, 어떤 두 변수의 결합분포가 이변량 정규분포를 따른다는 것을 의미하며, 구조방정식을 이용하는 데에 있어 각 변수의 단변량 정규성을 확인하는 것만으로 다변량 정규성을 확인할 수 있다(Kline, 2011). 구조방정식에서는 왜도와 첨도를 통해 단변량 정규성을 확인하는 방식이 일반적이다. 왜도(skewness)는 분포가 자료의 중심에 대해 서로 대칭적이지 않은 정도, 즉 치우친 정도를 의미하고 첨도(kurtosis)는 자료의 뾰족한 정도를 의미한다. 이때, 왜도와 첨도가 0보다 크거나 작은 값을 가지게 되면 정규분포의 가정을 벗어나게 된다(김수영, 2016). Kline(2011)에 의하면 왜도는 절댓값 3을, 첨도는 절댓값 10을 넘지 않으면 정규성 가정을 심각하게 위반하지 않았다고 볼 수 있다 제시하였다.

셋째, 본 연구에서 설정한 구조방정식 모형을 검증하기 위해 확인적 요인 분석을 진행하였고, 연구모형을 검정하기 위해 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

넷째, 연구모형이 학년별로 어떠한 차이를 보이는지 알아보기 위해 학년을 저학년 집단(1, 2학년)과 고학년 집단(3, 4학년)으로 나누어 다집단 분석(Multi-Group Analysis)을 실시하여 집단별 경로계수에 차이가 있는지 살펴보았다.

## IV. 연구 결과

### 1. 기술통계 및 상관분석

#### 1) 주요 변인의 기술통계

본격적인 분석에 앞서 측정변인이 정규성 가정을 충족하는지 확인하기 위해 주요 변인의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 산출하였다. 측정변인의 전체적인 기술통계 분석 결과는 <표 IV-1>와 같다.

<표 IV-1> 측정변인의 기술통계 결과

		평균	표준편차	왜도	첨도
교육	교육과정	4.136	.536	-.203	-.293
	학사행정	4.004	.604	-.122	-.454
서비스	학생지도	3.926	.797	-.450	-.067
	학생지원	4.004	.659	-.175	-.511
	교육환경	3.951	.645	-.271	-.292
	대학생활	3.519	.790	.051	-.376
학교 이미지		3.916	.728	-.309	-.042

A 대학의 8개 평가 영역의 교육만족도 평균은 약 3.93으로 비교적 ‘만족한다’에 가깝다. 교육만족도의 평가 영역별 만족도는 교육과정(4.136)이 제일 높고, 대학생활(3.519)로 가장 낮았다. 왜도는 절댓값 3을, 첨도는 절댓값 10을 넘지 않으면 정규성 가정을 심각하게 위반하지 않았다고 볼 수 있는데 (Kline, 2011), <표 IV-1>를 보면 각 주요 변인들의 왜도와 첨도의 절댓값이 각각의 기준들을 초과하지 않았으므로 정규성 가정에 문제가 없다는 것을

확인할 수 있다.

## 2) 변인 간 상관분석

변인 간의 상관관계를 살펴보기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 상관분석은 교육만족도의 평가 영역 간의 관련성을 파악하기 위한 목적으로 실시하였다. 상관관계의 값은 절대치를 기준으로 0.8 이상은 매우 높은 상관관계, 0.6~0.8의 범위는 높은 상관관계, 0.4~0.6은 약간 높은 상관관계, 0.2~0.4는 낮은 상관관계, 마지막으로 0.2 미만은 상관관계가 거의 없다고 간주한다.

본 연구에서 실시한 상관분석의 구체적인 결과는 다음 <표 IV-2>와 같다. 모든 잠재변인 간에 상관관계는 정적이고, 대부분 0.6에서 0.8 사이의 값으로 높은 상관관계를 갖고 있다고 나타났으며, 유의수준 0.01 수준에서 모두 통계적으로 유의한 것을 확인했다.

〈표 IV-2〉 변인 간 상관분석

	교육 과정	학사 행정	학생 지도	학생 지원	교육 환경	대학 생활	학교 이미지
교육 과정	1						
학사 행정	.806**	1					
학생 지도	.719**	.687**	1				
학생 지원	.790**	.784**	.737**	1			
교육 환경	.799**	.822**	.682**	.820**	1		
대학 생활	.695**	.722**	.697**	.744**	.741**	1	
학교 이미지	.679**	.662	.584**	.685**	.689**	.662**	1

\*\*  $p < .01$ .

대부분의 잠재변인 간의 상관성이 높은 수준을 띠고 있고, 0.8을 넘는 값을 띠는 경우도 있으므로 다중공선성이 발생할 우려가 있다. 따라서, 모형의 적합도를 검증하기 전에 각 변인들 간의 다중공선성 문제가 있는지 확인하기 위해 교육서비스를 독립변수로, 대학생활과 학교이미지를 종속변수로 두어 각각 회귀분석을 실시하였다. 일반적으로 분산팽창지수(VIF: Variance Inflation Factor)가 10이 넘으면 하나의 변수가 나머지 변수들과 다중공선성

이 존재한다고 본다(김수영, 2016). 다중공선성을 확인한 결과, VIF의 값이 2.490에서 4.354 사이의 범위에 속하는 것으로 나타났다. 따라서 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단하였다.

### 3) 학년에 따른 평균차이 검정

다집단 분석을 위해 분류된 학년 간의 독립표본 t검정을 실시하였다. 평균차이 검정을 한 구체적인 결과는 <표 IV-3>과 같다.

평균차이 검정을 실시한 결과, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 대학생활, 학교이미지에서 학년에 따른 유의미한 차이가 나타났다( $p < .05$ ). 학사행정, 학생지도, 학생지원, 대학생활의 만족도는 저학년일수록 평균이 높게 나타났고, 학교이미지의 만족도는 고학년이 저학년보다 높게 나타났다. 교육과정, 교육환경은 학년에 따른 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-3> 학년별 만족도 평균차이 검정

변수	평균(표준편차)		t	p
	저학년 (n=1,305)	고학년 (n=1,151)		
교육과정	4.155(.524)	4.115(.548)	1.870	.062
학사행정	4.050(.603)	3.951(.602)	4.033	.000
학생지도	3.992(.757)	3.850(.834)	4.421	.000
학생지원	4.036(.654)	3.967(.663)	2.584	.010
교육환경	3.945(.655)	3.958(.633)	-.484	.629
대학생활	3.592(.770)	3.435(.804)	4.950	.000
학교이미지	3.867(.731)	3.971(.722)	-3.526	.000

#### 4) 학년에 따른 상관분석

학년에 따른 변인들 간의 상관을 살펴보기 위해 상관분석을 진행하였다. 학년에 따른 참여자의 상관분석 결과는 다음 <표 IV-4>와 같다. 저학년 집단은 대각선 아래, 고학년 집단은 대각선 위에 제시하였다. 저학년, 고학년 집단 모두에서 유의한 정적 상관관계( $p < .01$ )가 나타난 것을 확인할 수 있다. 저학년 집단의 경우는 상관이 .577 ~ .818의 값을 갖고, 고학년 집단의 경우 .581 ~ .819의 값을 나타냈다. 두 집단은 비슷한 상관관계를 갖고 있음을 확인하였다.

<표 IV-4> 학년에 따른 상관분석

	교육 과정	학사 행정	학생 지도	학생 지원	교육 환경	대학 생활	학교 이미지
교육 과정	1	.785**	.702**	.778**	.797**	.637**	.667**
학사 행정	.807**	1	.641**	.775**	.819**	.691**	.640**
학생 지도	.737**	.697**	1	.733**	.664**	.684**	.581**
학생 지원	.788**	.802**	.752**	1	.807**	.732**	.692**
교육 환경	.787**	.814**	.678**	.818**	1	.694**	.667**
대학 생활	.698**	.732**	.697**	.769**	.761**	1	.651**
학교 이미지	.648**	.649**	.577**	.687**	.688**	.700**	1

좌측하단 저학년 집단, 우측상단 고학년 집단

\*\*  $p < .01$ .

## 2. 연구모형 검증

### 1) 문항묶음

연구모형을 검증하기에 앞서 전체 모형의 적합도를 개선하고자 일부 변수들의 문항묶음을 실시하였다. 문항묶음은 두 개 이상의 개별문항 점수를 합치거나 평균을 내어 구조방정식 모형의 분석 단위로 사용하는 것을 의미한다(김수영, 2016). 문항묶음을 실시함으로써 개별 문항을 이용할 때에 비하여 모형의 적합도를 향상시킬 수 있다.

여러 개의 문항들을 묶는 알고리즘은 다양하게 존재하는데, 본 연구에서는 내용기반 접근법(content-based method)을 사용하였다. 내용기반 접근법은 개별 문항의 실질적인 의미나 구인에 대한 이론과 근거에 기반하여 각 문항묶음이 이론적으로 의미가 있는 단위가 되도록 구성하는 방법이다(김수영, 2016). 문항묶음의 다른 접근법은 대개 문항 간의 관계를 통계적으로 확인하여 문항을 묶는데, 이러한 방법들은 개별묶음에 대한 의미가 모호할 수 있다는 단점을 지닌다. 내용기반 접근법을 적용하면 각 묶음이 하위구인의 평균치라는 의미를 갖게 되어 묶음 각각에 대한 해석을 할 수 있어 문항묶음을 이용한 다집단 분석을 실시하는 경우 내용기반 접근법을 사용할 수 있다(김지현, 2016; Little et al, 2013).

문항의 수가 적은 변수는 문항묶음을 진행하지 않았고, 문항의 수가 많고 여러 세부영역으로 구성된 교육과정, 학사행정, 학생지원, 교육환경 변수들을 내용기반 접근법을 통해 문항묶음을 실시하였다. 이 중 교육과정, 학생지원, 교육환경은 A 대학교에서 설정한 하위영역을 참고하여 문항묶음을 실시하였고, 학사행정은 연구자가 문항 내용을 기반으로 문항묶음을 실시하였다. 이를 통해 만들어진 관찰변수는 다음 <표 IV-5>와 같다.

〈표 IV-5〉 문항묶음

변수	세부 영역	개별 문항 번호
교육 과정	교육 수요 반영	1, 2
	교육과정 편성	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	교육과정 운영	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,
	교육평가 환류	26, 27, 28
학사	학사제도	수업 관련 33, 34, 35, 38, 40, 41
		학적 관련 36, 37, 39
행정	행정	행정제도 92, 93
	서비스	행정직원 94, 95, 96
학생 지원	역량강화지원	49, 50, 51, 52, 53, 54
	건강지원	55, 56
	경제지원	57, 58
	학생자치지원	59, 60
교육 환경	학습환경	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69
	복지환경	70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77
	캠퍼스환경	78, 79, 80, 81, 82

모형의 간명성과 추정의 정확성을 고려한다면 세 개를 최소한의 문항묶음으로 보며, 상황에 따라 네 개의 문항묶음을 고려할 수 있다(김수영, 2016). 이에 따라, 본 연구에서는 최소 세 개의 문항묶음을 제작하였다.

## 2) 확인적 요인분석

구조방정식 모형을 분석하기에 앞서 측정모형의 확인적 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 모형 적합도 지수(model fit index)를 통해 모형의 적합도를 평가하였다. CFI는 Bentler(1990)가 제안한 적합도 지수로서, 일반적으로 0과 1 사이에서 값이 움직이며, 값이 .9 이상이면 적합도가 좋은 것으로

로 간주된다(강현철, 2013). TLI와 CFI는 상관이 매우 높아 이 중 하나만 보고해도 무방하다(Kenny, 2014). RMSEA는 일반적으로 점추정치 값으로 사용하는데, .05 이상 .08 이하의 값을 괜찮은 적합도(fair fit)로 보았다(Browne & Cudeck, 1993). 마지막으로 SRMR은 표준화된 지수로서 0.08 이하면 좋은 적합도로 볼 수 있다(Hu et al, 1999).  $\chi^2(df=601, p<.001)$ 은 유의한 값을 보였으나, 근사적인 적합도 지수가 앞서 말한 기준에 만족하여 수용 가능한 적합도 수준을 보이는 것으로 나타났다. 구체적인 결과는 <표 IV-6>과 같다.

<표 IV-6> 확인적 요인분석 모형의 적합도

	$\chi^2$	df	CFI	SRMR	RMSEA
모형	6531.549***	474	.914	.044	.072

\*\*\* $p < .001$ .

Kline(2011)은 표준화된 요인부하량 추정치가 .70 이상의 값이 나오면 모형의 수렴타당도를 확보할 수 있다고 보았으며, Wang & Wang(2012)은 .40 이상이면 수용 가능한 수준이라 보았다. 주요 변인들의 요인부하량을 살펴보면, 교육과정의 측정변인들은 .743 ~ .897, 학사행정의 측정변인들은 .687 ~ .861, 학생지도의 측정변인들은 .804 ~ .913, 학생지원의 측정변인들은 .739 ~ .913, 교육환경의 측정변인들은 .871 ~ .889, 대학생활의 측정변인들은 .684 ~ .788, 학교이미지의 측정변인들은 .695 ~ .834로 나타나, 각 측정변인들의 요인 부하량이 통계적으로 유의하게 나타났다( $p<0.001$ ).

변별 타당도는 잠재변인들 간의 상관을 통해 확인할 수 있다. Kline(2011)은 요인 간 상관계수가 .90을 넘지 않아야 한다고 보았다. 잠재변인 간 상관계수는 모두 .90 이하를 만족하는 .600 ~ .845로 나타났다. 수렴 타당도와 변

별 타당도가 모두 확보되었으므로, 확인적 요인분석 모형이 적합한 것으로 판단할 수 있다. 확인적 요인분석 모형의 경로계수의 구체적인 결과를 제시하면 다음 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 확인적 요인분석 모형의 경로계수

잠재변수	측정변수	B	SE	$\beta$	<i>p</i>
교육과정	cur1	1.000	-	.743	.000
	cur2	1.010	.022	.897	.000
	cur3	.884	.020	.853	.000
	cur4	1.024	.024	.824	.000
학사행정	sys1	1.000	-	.861	.000
	sys2	1.032	.021	.806	.000
	adm1	1.221	.024	.806	.000
	adm2	1.184	.030	.687	.000
학생지도	tea1	1.000	-	.704	.000
	tea2	1.107	.017	.779	.000
	tea3	1.149	.017	.809	.000
	tea4	1.091	.021	.768	.000
	tea5	1.118	.021	.787	.000
학생지원	sup1	1.000	-	.913	.000
	sup2	.980	.016	.839	.000
	sup3	.861	.018	.739	.000
	sup4	1.050	.020	.784	.000
교육환경	env1	1.000	-	.568	.000
	env2	1.132	.018	.643	.000
	env3	1.132	.018	.642	.000
대학생활	life1	1.000	-	.711	.000
	life2	1.074	.032	.700	.000
	life3	1.067	.029	.770	.000
	life4	.993	.028	.759	.000
	life5	.992	.028	.741	.000
	life6	1.273	.039	.684	.000
	life7	1.048	.028	.788	.000
학교이미지	img1	1.000	-	.663	.000
	img2	.871	.024	.577	.000
	img3	1.003	.024	.665	.000
	img4	1.237	.028	.821	.000
	img5	1.110	.024	.737	.000
	img6	1.054	.024	.699	.000

### 3) 구조방정식 모형 분석

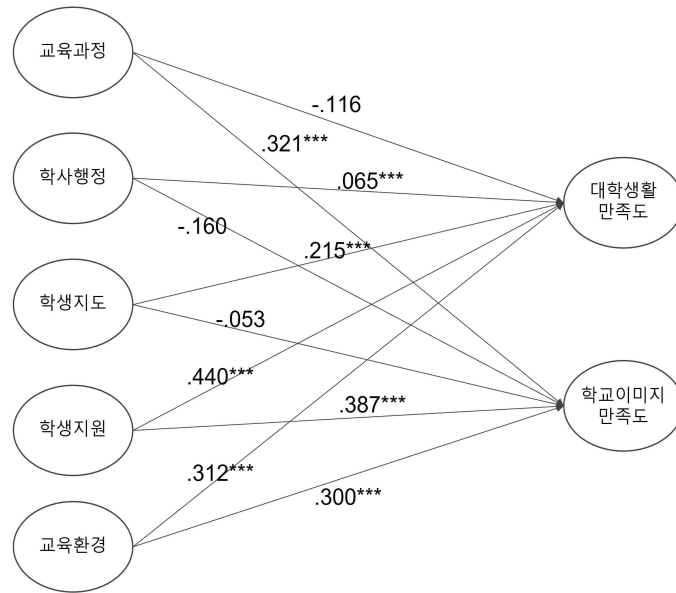
본 연구에서는 대학생의 교육서비스 만족도가 대학생활 만족도와 학교이미지 만족도에 미치는 영향 관계를 보는 것을 목적으로 한다.

이를 위해 구조방정식 모형을 설정하고 모형 적합도 검증을 진행하였다. 구조방정식 모형은 확인적 요인분석 모형과 통계적 동치모형이므로, 확인적 요인분석 모형과 모형 적합도가 동일하다. 그러므로, 구조방정식 모형의 적합도 역시 양호한 수준이라 볼 수 있다. 이에 따라 구조방정식 모형의 경로 계수를 분석하여 주요 변인들 간의 관계를 확인하였다. 구체적인 분석 결과는 다음 <표 IV-8>과 [그림 IV-1]에 제시하였다.

<표 IV-8> 구조방정식 모형의 분석 결과

경로	B	SE	$\beta$
교육과정 → 대학생활	-0.152	0.082	-0.116
학사행정 → 대학생활	0.074***	0.048	0.065
학생지도 → 대학생활	0.214***	0.036	0.215
학생지원 → 대학생활	0.479***	0.066	0.440
교육환경 → 대학생활	0.384***	0.080	0.312
교육과정 → 학교이미지	0.401***	0.095	0.321
학사행정 → 학교이미지	-0.173	0.107	-0.160
학생지도 → 학교이미지	-0.050	0.035	-0.053
학생지원 → 학교이미지	0.401***	0.073	0.387
교육환경 → 학교이미지	0.351***	0.094	0.300

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .



[그림 IV-1] 구조방정식 모형의 경로계수

경로계수를 분석한 결과, 교육과정을 제외한 교육서비스들의 만족도가 모두 대학생활 만족도에 유의한 정적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경의 만족도가 높을수록 대학생활 만족도도 높아진다고 볼 수 있다. 이 중 학생지원이 대학생활 만족도에 가장 큰 영향을 미쳤다.

학교이미지 만족도에는 교육과정, 학생지원, 교육환경이 유의한 정적 영향을 미쳤으며, 학사행정과 학생지도는 학교이미지 만족도를 유의하게 예측하지 못하였다. 교육과정과 학생지원, 교육환경은 모두 정적인 영향을 보여, 교육과정, 학생지원, 교육환경에 만족할수록 학교이미지에 대한 만족도가 증가함을 알 수 있다. 이 중 교육과정과 학생지원이 학교이미지 만족도에 가장 큰 영향을 미친 것을 확인할 수 있다.

### 3. 다집단 분석

#### 1) 측정불변성 검증

형태동일성(configural invariance)은 집단 간에 같은 측정모형을 설정하여 측정불변성을 검증하는 첫 번째 단계로(김수영, 2016), 연구 모형이 집단 간 동일하게 적용할 수 있는지 확인한다. 형태동일성은  $\chi^2$  통계량 혹은 CFI, TLI, SRMR, RMSEA 지수를 통해 모형 적합도를 검증할 수 있다.  $\chi^2$  통계량이 유의수준 .05에서 유의하였지만, 적합도 지표들이 모두 양호한 수준을 보였으므로 형태동일성이 성립하였다고 볼 수 있다.

형태동일성이 성립하였기 때문에 다음 단계인 측정단위동일성(metric invariance)을 검증하였다. 측정단위동일성은 형태동일성을 만족한 상태에서 요인부하가 집단 간에 서로 같다는 제약을 더하여 각 요인이 상응하는 지표 변수에 의해 집단 간 같은 방식으로 측정되어지고 있는지를 확인하는 단계이다(김수영, 2016). 측정단위동일성 모형의 적합도 지수가 양호하므로,  $\chi^2$  차이검정을 실시할 수 있다. 형태동일성 모형과 측정단위동일성 모형의  $\chi^2$  차이검정을 실시할 때, ‘두 모형의 적합도 간 차이가 없다’를 영가설( $H_0$ )로 놓는다. 즉, 단순한 모형인 측정단위동일성 모형이 성립한다는 것을 영가설로 설정한다고 볼 수 있다. 형태동일성 모형과 측정단위동일성 모형의 카이제곱 차이 검정을 살펴보았을 때, 유의수준 0.05 수준에서 영가설을 채택한다. 즉, 학년에 따른 측정단위동일성이 성립한다고 볼 수 있다.

다음으로 측정단위동일성 모형과 절편동일성 모형 간의 적합도를 비교하였다. 절편동일성(strong invariance) 두 집단의 절편이 서로 같다는 제약을 더하여 각 측정변수의 절편이 집단 간에 동일한지를 검증하는 절차이다. 측

정단위동일성 모형과 절편동일성 모형의 카이제곱 차이 검정을 실시하였을 때, 유의수준 0.05에서  $H_0$ 을 기각하게 된다. 하지만  $\chi^2$ 차이검정은 표본크기의 영향을 받고(Anderson & Gerbing, 1988), TLI와 RMSEA는 모형의 간명성도 고려하는 지수이기 때문에 측정동일성 제약을 가한 모형의 지수가 기저 모형의 지수에 비해 크게 나빠지지 않으면 동일화 제약은 기각되지 않음을 의미하므로(홍세희 외, 2005), 본 연구에서는 적합도 지수를 고려하였다. 통계적 기준에 따르면 표본크기가 큰 경우( $n > 300$ ), CFI와 TLI가 .01 이하 차이, RMSEA가 .015 이하 정도의 차이는 의미 있는 차이로 보지 않아도 무방하다(Chen, 2007). CFI와 TLI의 값이 .01 이하로 차이나고, RMSEA도 .015 이하로 차이가 나기 때문에 학년에 따른 절편동일성이 만족되었다고 보았다. 구체적인 결과는 <표 IV-9>와 같다.

<표 IV-9> 측정불변성 검증

비교모형	$\chi^2$	df	$\Delta\chi^2(p)$	$\Delta df$	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
형태동일성 모형	1618.6	948			.998	.998	.037	.024
측정단위동일성 모형	1786.9	974	168.3 (.138)	26	.997	.997	.039	.026
절편동일성 모형	1892.6	1000	105.7 (.000)	26	.997	.997	.040	.027

## 2) 학년에 따른 다집단 분석

위에서 형태동일성, 측정단위동일성, 절편동일성이 모두 만족되었기 때문에 학년에 따른 다집단 분석을 실시하였다. 구체적으로 저학년 집단과 고학

년 집단의 경로계수 차이를 확인하였는데, 학년에 따른 다집단 분석의 결과는 <표 IV-10>에 제시하였고, 집단별 경로모형을 [그림 IV-2], [그림 IV-3]에 각각 제시하였다.

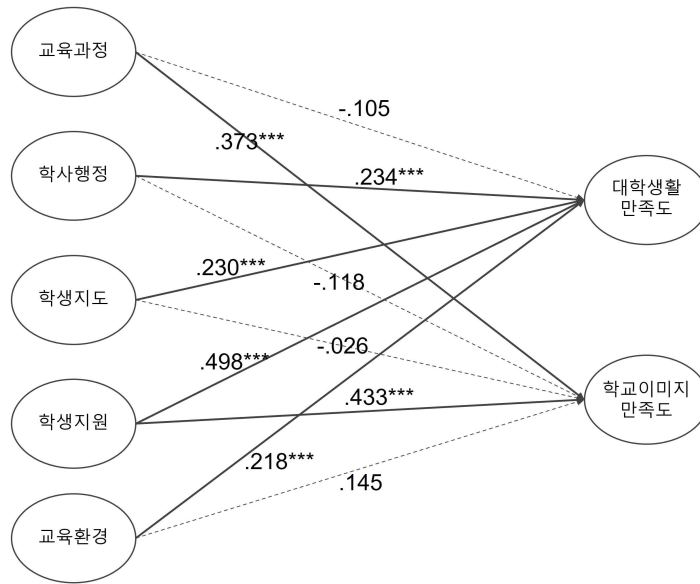
저학년 집단의 경우, 대학생활 만족도에 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경 만족도가 유의미한 영향을 미쳤고, 학교이미지 만족도에는 교육과정, 학생지원 만족도가 유의미한 영향을 미쳤다. 고학년 집단의 경우, 대학생활 만족도에 학생지도, 학생지원, 교육환경 만족도가 유의미한 영향을 미쳤고, 학교이미지 만족도에는 교육과정, 학생지원, 교육환경 만족도가 유의미한 영향을 미쳤다.

경로계수에서 저학년 집단과 고학년 집단 간에 유의미한 차이가 있는지 살펴보았다. 그 결과, 총 10개의 경로 중 학생지원에서 대학생활 만족도로의 경로에서만 유의미한 집단 차이가 나타났다. 구체적으로 학생지원에서 대학생활의 경로에서는 저학년 집단( $B=.551, p<.01$ )이 고학년 집단( $B=.390, p<.01$ )보다 더 큰 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 경로를 제외한 다른 경로에서는 학년에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았다.

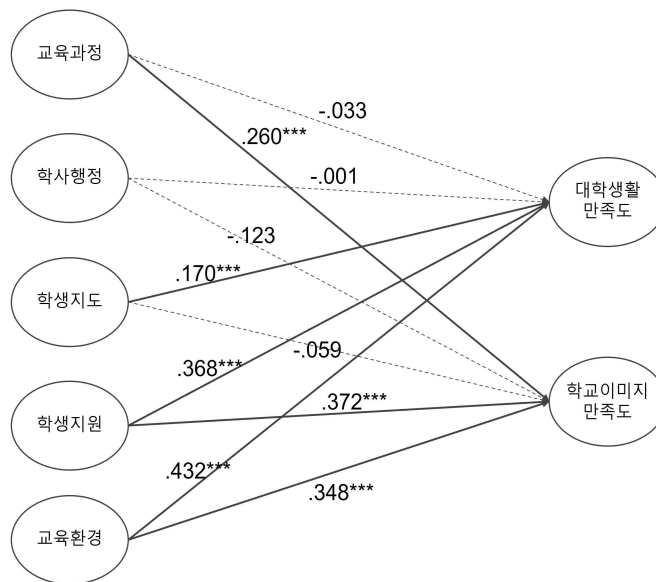
<표 IV-10> 학년에 따른 다집단분석 결과

경로	저학년			고학년			$\Delta\chi^2$
	B	S.E	$\beta$	B	S.E	$\beta$	
교육과정 → 대학생활	-.128	.109	-.105	-.043	.091	-.033	1.449
학사행정 → 대학생활	.288***	.156	.234	-.002	.118	-.001	.839
학생지도 → 대학생활	.225***	.038	.230	.170***	.036	.170	1.525
학생지원 → 대학생활	.551***	.080	.498	.390***	.070	.368	4.211**
교육환경 → 대학생활	.275**	.107	.218	.507***	.081	.432	.280
교육과정 → 학교이미지	.435***	.108	.373	.344***	.111	.260	.549
학사행정 → 학교이미지	-.149	.154	-.118	-.168	.144	-.123	.533
학생지도 → 학교이미지	-.023	.037	-.026	-.059	.043	-.059	1.138
학생지원 → 학교이미지	.432***	.077	.433	.398***	.084	.372	.382
교육환경 → 학교이미지	.165	.105	.145	.412***	.096	.348	.908

\*\*\* $p < .01$ , \*\* $p < .05$ .



[그림 IV-2] 저학년 집단의 경로모형



[그림 IV-3] 고학년 집단의 경로모형

## V. 결론 및 논의

본 연구는 대학생의 교육서비스에 대한 만족도가 대학생활 만족도와 학교 이미지 만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보고, 이들 간의 구조관계에서 학년에 따른 집단 간 차이가 있는지 확인하고자 하였다. 이를 위해 A 대학교에 2022년 9월 5일부터 10월 19일까지 실시한 ‘2022학년도 재학생 대상 교육수요자 만족도 조사’를 사용하였다. 교육만족도 조사에는 A 대학교에 재학 중인 2,456명의 학생들이 참여하였다. A 대학의 교육만족도 조사는 교육과정, 학사제도, 학생지도, 학생지원, 교육환경, 대학생활, 행정서비스, 학교서비스 등의 8개 영역으로 구성되었다. 본 연구에서는 여러 선행연구를 토대로 학사제도와 행정서비스 변수를 합친 뒤, 교육과정, 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경 등의 5개 영역을 ‘교육서비스’라 규정하고, 이들과 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도 간의 관계를 살펴보았다.

먼저, 문항의 신뢰도와 기술통계 분석을 실시하였다. 모든 문항의 신뢰도는 .888에서 ~ .968 사이의 값으로 나타났다. 기술통계의 왜도와 첨도 값을 통해 정규성을 확인한 결과, 정규성 가정이 충족되었음을 확인하였다. 다음으로 상관분석을 실시하여 변인 간의 상관관계를 살펴보았고, 학년에 따른 차이가 유의한지를 확인하기 위해 독립표본 t 검정을 실시하였다. 이후 구조방정식 모형 분석을 통해 교육서비스와 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도의 구조적 관계를 알아보았다. 마지막으로 다집단 분석을 통해 학년에 따라 경로계수에 차이가 있는지 살펴보았다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 독립표본 t 검정 결과 학사행정, 학생지도, 학생지원, 대학생활, 학교 이미지에서 학년에 따른 유의미한 차이가 있었다. 학사행정, 학생지도, 학생

지원, 대학생활의 만족도는 저학년일수록 평균이 높게 나타났고, 학교이미지의 만족도는 고학년이 저학년보다 높게 나타났다. 이러한 결과를 중심으로 저학년이 학교이미지에 대한 만족도를 높일 수 있도록 학교에 대한 소속감을 높일 수 있는 다양한 프로그램을 개발하고, 학교의 발전 가능성에 대한 믿음을 주어 소속 대학에 대한 자부심과 긍지를 가질 수 있도록 저학년의 학교에 대한 인식을 적극적으로 개선하려는 노력이 필요하다. 또한, 졸업을 앞두고 진로 및 취업준비에 더 민감한 고학년 집단이 학생지도나 학생지원 측면에 있어 더 낮은 만족도를 보이고 있으므로, 취·창업 준비에 대한 지원과 고학년 학생들이 필요로 하는 비교과 프로그램 등을 조사하여 진행할 필요가 있다.

둘째, 교육서비스와 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도 간의 구조적 관계를 확인하고자 확인적 요인분석 모형과 구조방정식 모형을 검정하였다. 본 연구에서 설정한 확인적 요인분석 모형과 구조방정식 모형은 모두 양호한 적합도를 띠고 있었다. 이에 따라 구조모형의 경로계수를 분석하여 주요 변인들 간의 관계를 확인하였다. 경로계수를 분석한 결과, 교육과정을 제외한 교육서비스들의 만족도가 모두 대학생활 만족도에 유의한 정적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이는 교수학습, 비교과 프로그램, 학교시설, 수업인프라, 행정지원이 대학생활 만족도에 유의한 정적 영향을 미친다는 이지영 외(2021)와 일치하는 결과라고 볼 수 있다. 또한, 학교이미지 만족도에는 교육과정, 학생지원, 교육환경이 유의한 정적 영향을 미쳤다. 이는 수업에 대한 교수자의 태도가 학교이미지 만족에 영향을 미쳤다는 정현화 외(2018)와 교육환경, 수업, 학생지원이 모두 학교이미지에 영향을 미친다는 신소영, 권성연(2014)의 연구결과와 일치한다.

이와 같이 교육만족도를 구성하는 변인들 간의 관계를 살펴봄으로써 학생

들의 교육만족도를 높일 방안을 구체적으로 제시할 수 있다. 특히, 대학생활 만족도의 평균(3.519)이 교육만족도 평가 영역 중 가장 낮은 수준을 보였는데, 재학생들의 대학생활 만족도를 높이기 위해서는 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경에서의 질적인 개선이 함께 고려해야 한다는 시사점을 제시할 수 있다.

마지막으로 연구모형의 경로계수에서 학년에 따른 집단 간의 차이가 있는지 알아보고자 다집단 분석을 실시하였다. 학년에 따라 분리된 두 집단의 차이를 살펴보기 위해 측정불변성을 검증하였다. 다집단 분석을 위한 전제 조건을 만족하는 것을 확인한 뒤, 구체적인 경로모형을 분석하고 경로계수의 집단 간 차이를 살펴보았다.

먼저, 학년별 경로모형을 탐색한 결과, 저학년 집단의 경우, 대학생활 만족도에 학사행정, 학생지도, 학생지원, 교육환경이 유의한 정적 영향을 미쳤고, 학교이미지 만족도에는 교육과정과 학생지원이 유의한 정적 영향을 미쳤다. 다음으로 고학년 집단의 경우, 학생지도, 학생지원, 교육환경이 대학생활 만족도에 유의미한 정적 영향을 미쳤으며, 교육과정, 학생지원, 교육환경이 학교이미지에 유의한 정적 영향을 미쳤다. 이러한 연구결과는 저학년과 고학년의 대학생활 만족도와 학교이미지 만족도를 높이기 위해 고려해야 하는 변수는 각각 다르며, 학년별 맞춤형으로 교육지원을 실시하여야 학생들의 대학생활 및 학교이미지 만족도를 총체적으로 높일 수 있다는 점을 시사한다.

경로계수에서 학년에 따른 집단 간 유의미한 차이가 있는지 살펴본 결과, 총 10개의 경로 중 학생지원에서 대학생활 만족도로 이어지는 경로에서만 유의미한 집단 차이가 나타났다. 구체적으로 학생지원에서 대학생활의 경로에서는 저학년 집단이 고학년 집단보다 더 큰 정적 영향을 미치는 것으로

나타났다. 이는 학생지원 만족도가 높은 집단이 저학년 집단인 경우, 고학년 집단보다 대학생활 만족도가 더 높은 수준으로 나타나게 된다는 것을 의미한다. 즉, 저학년의 진로, 취업, 자격증, 상담, 장학에 관련된 지원 등을 더 활발히 지원한다면 대학생활 만족도가 더 큰 폭으로 상승할 수 있을 것이라 기대할 수 있다. 저학년 집단은 이제 막 진로를 탐색하고 대학생활에 적응하는 단계로 학교의 지원 체계에 더 예민할 수밖에 없다. 그러므로 재학생들의 대학생활 만족도를 더 높이기 위해서는 저학년의 진로탐색과 설정에 도움을 줄 수 있는 다양한 비교과 프로그램이나 학생자치활동 등의 추가적인 지원이 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 학령인구가 감소하는 사회적 맥락 속에서 교육의 질과 직결되는 개념인 교육만족도를 높이는 방안을 탐색하고자 대학의 교육서비스가 대학생활 만족도와 학교이미지 만족도에 미치는 영향을 살펴보았으며, 학년 간의 만족도 양상이 다르다는 점을 고려하여 저학년과 고학년 집단에 따라 구조관계가 어떻게 차이를 갖는지를 분석하였고, 교육만족도를 높이는 방안을 학년 맞춤형으로 제시했다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

본 연구의 제한점과 후속 연구 제안은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 A 대학교에서 진행한 재학생 대상 교육수요자 만족도 조사 데이터를 사용하였고, 2022년이란 단일시점에서만 수집되었기 때문에 모든 대학생에게 일반화하는 데에 한계가 있다. 그러므로 추후 다양한 대학의 재학생들을 대상으로 한 종단연구를 진행하여 교육만족도의 양상이 시간의 흐름에 따라 어떻게 변화하였는지 구체적으로 확인할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 이론적 배경에서 교육만족도가 중도탈락에 영향을 준다는 점을 시사하나, 직접적인 영향 관계를 규명하지 못하였다. 그러므로 추후 연구에서는 A 대학에 재학하는 학생들의 교육만족도가 중도탈락에 직·간접적으로 영향을 주는지를 알아볼 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 교육서비스와 대학생활 만족도, 학교이미지 만족도 간의 구조관계를 분석하고 학년에 다집단 분석을 실시하였다. 그러나 성별, 전공 계열별, 입학 전형별 등 다른 요인이 구조관계에 미치는 영향 관계도 무시할 수 없다. 따라서 후속 연구에서는 보다 더 다양한 집단의 다집단 분석을 실시하여 집단 간 차이를 세부적으로 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 통계청(2022). 제 10차 기준 한국표준산업분류 실무 적용 가이드북.
- 강동훈(2020) 대학생의 학교생활만족도 영향요인 연구. 인문사회 21, 11(5), 781-796.
- 강민채(2017). 교육만족도를 통한 대학생들의 대학 충성도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 17(4), 365-374.
- 강현철(2013). 구조방정식모형에서 적합도지수의 해석과 모형적합 전략에 대한 논의. Journal of The Korean Data Analysis Society, 15(2), 653-668.
- 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희(2002). 대학생들의 교육만족도 결정 요인에 관한 탐색적 논의. 교육학연구, 40(3), 181-202.
- 기희경, 윤채영, 이은화, 강승희(2021). 대학생의 대학생활만족도 변화 추이와 영향 요인. 대학 교수-학습 연구, 14(1), 1-26.
- 김도윤(2022). K대학교 일반대학원생의 교육만족도 구성요인 요구분석. 석사학위논문. 한국교원대학교 대학원.
- 김동현(2012). 대학 경호학과 교육서비스 품질이 주관적 만족감에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 9(2), 239-258.
- 김성식(2008). 대학생들의 학업중단 및 학교이동에 대한 탐색적 분석: 대학 선택요인과 대학생활 만족도의 영향. 한국교육, 35(1), 227-249.
- 김수영(2016). 구조방정식 모형의 기본과 확장: MPLUS 예제와 함께. 서울:학지사.
- 김신희(2011). 서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 대학 서비스를 중심으로, 석사학위논문, 경성대학교 대학원.

- 김양분, 류한구, 남궁지영, 김일혁, 전민정(2007). 학생용 및 학부모용 학교 교육 만족도 조사 도구 개발. *교육평가연구*, 20(3), 1-27.
- 김영민(2021). 대학 비교과 프로그램이 대학생의 학업성취도, 교육만족도, 핵심역량에 미치는 영향 연구: K대학의 ACE+사업 사례를 중심으로. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 김은영, 방상욱(2022). 대학교육만족도 측정도구 개발과 학생특성에 따른 차이 분석 및 개선: S대학을 중심으로. *교육문화연구*, 28(2), 517-541.
- 김정현(2022). ‘교육부 “20년 뒤 대학정원 최대 31만 명 미달사태 우려”’. 뉴시스.  
[https://www.newsis.com/view/?id=NISX20221104\\_0002073932](https://www.newsis.com/view/?id=NISX20221104_0002073932).
- 김정희, 박동진(2012). 대학 교육서비스가 학생만족과 충성도에 미치는 영향: A 국립대학 사례를 중심으로. *소비자정책교육연구*, 8(3), 47-68.
- 김하균, 박철형, 배수원, 송동효, 조용석(2007). 교육서비스품질, 학생만족, 관계품질, 그리고 행동의도의 구조적 관계에 대한 실증적 연구: 자립형 사립고등학교 사례를 중심으로. *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 9(6), 3029-3046.
- 민현구(2020). 대학경영 성과 효율화를 위한 교육만족도 조사 측정도구 개발: 전문대학 기관평가 인증 평가항목 중심으로. *학습자중심교과교육연구*, 20(19), 1285-1308.
- 박종환(2022). ‘대학 중도탈락 학생 4.9%로 역대 최고, ‘반수생 증가’ 영향’. 노컷뉴스. <https://www.nocutnews.co.kr/news/5820791>.
- 박혜림(2015). 대학의 특성을 반영한 교육만족도 조사도구 개발. *예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지*, 5(6), 375-368.
- 배영식(2005). 대학행정서비스 질이 고객만족과 이미지 및 구전홍부에 미치는 영향: SERVQUAL 모형을 중심으로. 박사학위논문, 대구대학교 대

학원.

- 변수연(2016).고등교육 질 제고 전략: 우수사례 분석결과를 중심으로.한국교육행정학회 학술연구발표회논문집, 23-40.
- 신소영, 권성연(2013). 대학교육만족도 측정도구 개발 및 타당화 연구. 교육과학연구, 44(3), 107-132.
- 신소영, 권성연(2014). 대학 교육서비스 만족과 학교이미지 및 교육성과 만족에 대한 관계 분석. 평생학습사회, 10(2), 1-23.
- 신소영, 권성연(2014). 학생 특성별 대학교육 만족 요인에 대한 중요도-만족도 분석. 한국교육학연구, 20(1), 253-280.
- 신소영, 권성연. (2018). 상호작용적 학습활동과 교수와의 상호작용 및 수업의 질, 대학생활 만족 간의 관계 구조분석. 평생교육·HRD연구, 14(4), 111-133.
- 안정민(2021). 지각된 대학교육서비스 품질이 대학생활적응에 미치는 영향 분석. 문화와 융합, 43(1), 55-71.
- 오영재(2005). 대학간 학생이동의 영향요인에 관한 실증적 연구. 교육행정학연구, 23(1), 327-356.
- 오은경(2021). ‘2020년 대학평가 및 국가고객만족도(NCSI)조사 결과 분석’. 경희 미디어. <https://www.khu.ac.kr/kor/focus/detail.do?seq=2145693>.
- 윤관호, 권수연, 조은별, 이진경(2013). CS에서 CM, 대학교육만족도에 관한 연구. 경영교육저널, 24(3), 51-70.
- 이경철(2006). 대학교육서비스 평가준거가 서비스품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 상명대학교 대학원.
- 이길재, 이정미(2015). 대학교육 만족도 및 교수학습 성과 영향요인 분석. 교육행정학연구, 33(1), 105-127.
- 이난경, 유지선(1998), 교육서비스의 품질(quality)인식에 관한 연구 : 이론/실

- 기 수업에 따른 인식의 차이를 중심으로, 수원여자대학 논문집, 24, 369-384.
- 이덕로, 이성석(2002). 학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구: 고객만족관점을 중심으로. 산학경영연구, 15, 1-24.
- 이병식(2003). 대학생의 학업중단에 영향을 미치는 대학 기관 특성의 탐색적 분석. 교육학연구, 41(2), 135-154.
- 이은화, 강승희(2019). 대학생 중도탈락 연구동향과 과제: 학술지 연구를 중심으로. 학습자중심교과교육연구, 19(10), 169-199.
- 이정은(2023). 학년별 진로탐색 교과목 연구. 성신여자대학교 교육혁신원 보고서 2022. 서울: 성신여자대학교.
- 이제경, 김동일(2004). 한국대학생의 취업준비행동과 발달적 특성. 청소년상담연구, 12(2), 107-123.
- 이지영, 이선희, 김덕과(2021). 코로나 시대 대학생활 기대충족에 영향을 미치는 대학교육서비스 요인 탐색: 학위유형 및 입학시기별. 학습자중심교과교육연구, 21(16), 355-369.
- 이지은, 정윤경, 나현미, 임해경(2019). 대학 진로교육의 내실화를 위한 대학생 진로교육 인식과 요구분석. 취업진로연구, 1(1), 55-75.
- 임성범, 송운석(2014). 대학교육 만족도 측정지표 개발에 관한 연구. 교육행정학연구, 32(1), 187-219.
- 전홍주, 이재훈, 김경은, 황수경(2022). 2022학년도 성신여자대학교 재학생 대상 교육수요자 만족도 조사 결과보고서. 교육혁신원 교육성과관리팀 보고서 2022-04. 서울: 성신여자대학교.
- 정한호(2019). 대학교육에서의 교수서비스, 비교수서비스, 물리적 교육환경이 지각된 품질과 인지적, 정서적 만족도를 매개로 충성도에 미치는 영향 탐색. 교육문화연구, 25(1), 225-253.

- 정현화, 정기한, 신재익(2018). 교육서비스품질이 대학이미지, 학생만족, 신뢰, 구전에 미치는 영향. 학습자중심교과교육연구, 18(19), 171-190.
- 조소영, 조규락(2019). 신입생의 대학교육서비스 요구도와 대학생활적응 연구. 학습자중심교과교육연구, 19(18), 1073-1097.
- 최금진(2011). 공과대학 편입생들의 공학교육인증 수용 증대를 위한 학교생활만족도에 관한 연구. 공학교육연구, 14(2), 3-12.
- 최덕철, 이경오(2000). 대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구. 마케팅과학연구, 6, 339-366.
- 최정윤, 이정미, 정진철, 성태제(2008). 한국대학의 질적 수준 분석 연구(II). 한국교육개발원 연구보고 RR 2008-14. 서울: 한국교육개발원.
- 최희정, 김지숙(2018). 간호대학생의 학년별 취업준비행동과 취업불안 비교. 취업진로연구, 8(3), 21-33.
- 한동욱, 강민채(2016). 교육만족도 관점에서 학생의 학업중단 의도에 대한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 16(11), 63-71.
- 한송이(2017). 대학생들의 자아존중감, 인성, 학교생활만족도 간의 구조적 관계 분석. 학습자중심교과교육연구, 17(2), 453-469.
- 한송이(2018). 대학생의 중도탈락 및 교육적 회복 요인 탐색. 학습자중심교과교육연구, 18(24), 1369-1391.
- 함은혜, 박상욱, 김은경(2017). 대학교육만족도 영역별 점수의 의미와 활용: Bifactor 모형의 적용. 아시아교육연구, 18(4), 713-738.
- 홍세희, 황매향, 이은설(2005). 청소년용 여성 진로장벽 척도의 잠재평균분석. 교육심리연구, 19(4), 1159-1177.
- 홍세희, 조기현, 손수경, 김효진, 윤미리, 강윤경, 이현정(2018). 부모·교사 애착과 우울의 관계에서 청소년 회복탄력성의 매개효과: 성별에 따른 다집단 분석. 미래청소년학회지, 15(3), 23-46.

- 황해용(2000). 大學 마케팅戰略 樹立을 위한 教育서비스 滿足度에 관한 研究 : K大學校 2캠퍼스를 中心으로. 석사학위논문, 고려대학교 경영정보대학원.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin, 103*(3), 411-423.
- Astin, A. (1993). What matters in college?: Four critical years revisited. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Ruben, B. D. (2018). Quality in higher education. Routledge.
- Chen, F. F. (2007). Sensitivity of goodness of fit indexes to lack of measurement invariance. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 14*, 464-504.
- Chou, C.-P., & Bentler, P. M. (1995). Estimates and tests in structural equation modeling. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Letcher, D. W., & Neves, J. S. (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction. *Research in Higher Education Journal, 6*, 1-26.
- Garrison, D. R. (1987). Researching dropout in distance education. *Distance Education, 8*(1), 95-101.
- Helgesen, O. & Nasset, E. (2007). Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of Norwegian university college. *Corporate Reputation Review, 10*(1), 38-60.
- Kotler, P., & Fox, X. (1995). Strategic marketing for educational institutions(2nd ed.). New Jersey, Prentice Hall.

- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). Guilford Press.
- Letcher, D., & Neves, J. (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, 6, 1–26.
- Little, T. D. (1997). Mean and covariance structures (MACS) analyses of cross-cultural data: Practical and theoretical issues. *Multivariate Behavioral Research*, 32, 53–76.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1989). Processing satisfaction response in consumption: A suggested framework and response proposition. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, 2(1), 1–16.
- Simpson, P. M., & Siguaw, J. A. (2000). Student Evaluations of Teaching: An Exploratory Study of the Faculty Response. *Journal of Marketing Education*, 22(3), 199–213. <https://doi.org/10.1177/0273475300223004>
- Thomas, E.H., & Galambos, N. (2004). What Satisfies Students? Mining Student-Opinion Data with Regression and Decision Tree Analysis. *Research in Higher Education* 45, 251–269. <https://doi.org/10.1023/B:RIHE.0000019589.79439.6e>.
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). Chicago, IL: The University of Chicago Press.

## ABSTRACT

The Effect of University Educational Services on  
Student' s Satisfaction with University Life and School  
Image:  
Multi-Group Analysis by Grade

Seo Yeong Lee  
Department of Education  
Graduate School of  
Sungshin University

The purpose of this study was to examine the impact of educational services on college student satisfaction and school image satisfaction among students at University A. To investigate the structural relationships among the factors, a structural equation modeling approach was employed. Additionally, to determine whether these impact differences exist across different grade, the participants were divided into lower-grade and upper-grade groups, and a multigroup analysis by grade was conducted.

This study utilized data from the “2022 Student Satisfaction Survey on Education Demand” conducted at A University for analysis. The education

satisfaction survey was conducted for approximately one month, from September 5th to October 19th, 2022, with a total of 2,456 participants. This represented 29.5% of the entire student population at A University. The survey covered eight areas, including curriculum, academic system, student counseling, student support, educational environment, college life, administrative services, and school image. In this study, the variables of academic system and administrative services were combined to create a new variable called “academic administration.” The five areas of curriculum, academic administration, student counseling, student support, and educational environment were considered as “educational services,” and their relationships with college student satisfaction and school image satisfaction were examined.

The analysis was conducted using SPSS 23.0 software, which involved reliability analysis, descriptive statistics, correlation analysis, and independent samples t-test. Subsequently, to validate the structural equation model proposed in this study, structural equation modeling analysis was performed using R 4.1.3 software. Additionally, a multigroup analysis was conducted to examine the differences according to grade.

The results of the study are as follows. First, examining the descriptive statistics of the major variables, the overall average of the eight evaluation areas at A University was 3.93. The area with the highest average was the curriculum (4.136), while college life (3.519) had the lowest average. The correlations among all latent variables were positive, and most of them showed significant high correlations at a significance level of 0.01.

Second, the independent samples t-test revealed significant differences according to grade in academic administration, student counseling, student support, college life, and school image. The satisfaction levels in academic administration, student counseling, student support, and college life were higher in lower-grade students, while school image satisfaction was higher in upper-grade students compared to lower-grade students.

Third, in order to examine the structural relationships between educational services and college student satisfaction, as well as school image satisfaction, confirmatory factor analysis and structural equation modeling were conducted. Both the confirmatory factor analysis model and the structural equation model proposed in this study exhibited good fit indices. Accordingly, the path coefficients of the structural equation model were analyzed to confirm the relationships among the major variables. The analysis of path coefficients revealed that, except for the curriculum, all educational services significantly and positively influenced college student satisfaction. Furthermore, the curriculum, student support, and educational environment had significant positive effects on school image satisfaction, while academic administration and student counseling did not significantly influence school image satisfaction.

Lastly, to examine whether there were group differences according to grade in the path coefficients of the research model, a multigroup analysis was conducted. The results showed significant group differences in only one path among the total of ten paths, specifically the path from student support to college student satisfaction. In the paths from student counseling, student support, and administrative services to college life, the

lower-grade group had a stronger influence compared to the upper-grade group, while in the path from student support to college life, the lower-grade group had a larger positive effect than the upper-grade group. No significant differences according to grade were observed in other paths, excluding these identified paths.

## 부록

### <부록 1> 교육만족도 조사 문항

<부록 1> 교육만족도 조사 문항

영역	세부영역	문항구성	
		번호	설문내용
교육과정 (31)	교육수요 반영 (2)	1	우리 대학의 교육과정은 시대적 흐름과 사회적 변화를 반영하고 있다.
		2	우리 대학의 교육과정은 다양한 교육수요자의 요구를 반영하고 있다.
	전공 교육과정 편성 (7)	3	우리 대학은 학생들의 흥미, 적성, 능력을 반영하여 전공 교과목이 다양하게 편성되어 있다.
		4	우리 대학의 전공 교육과정은 이수학점이 적절하게 편성되어 있다.
		5	우리 대학의 전공 교육과정은 핵심전공, 심화전공 교과목 등이 적절하게 구분되어 있다.
		6	우리 대학은 복수전공 및 부전공 제도를 잘 갖추고 있다.
		7	우리 대학은 연계 전공, 자기설계 전공 등 융합형 다전공 제도를 잘 갖추고 있다.
		8	우리 대학의 전공 교육과정은 교육목표에 따라 적절한 내용으로 구성되어 있다.
		9	우리 대학 전공 교과목의 난이도는 적절한 수준이다.
	교양 교육과정 편성 (5)	10	우리 대학은 학생들의 흥미, 적성, 능력을 반영하여 교양 교과목이 다양하게 편성되어 있다.
		11	우리 대학의 교양 교육과정은 이수학점이 적절하게 편성되어 있다.
		12	우리 대학의 교양 교육과정은 공통교양, 핵심교양, 진로소양 교과목 등이 적절하게 구분되어 있다.
		13	우리 대학의 교양 교육과정은 교육목표에 따라

		적절한 내용으로 구성되어 있다.
	14	우리 대학 교양 교과목의 난이도는 적절한 수준이다.
전공 교육과정 운영 (7)	15	우리 대학의 전공 교과목은 강의계획서에 따라 체계적으로 진행된다.
	16	우리 대학의 전공 교과목은 과제, 발표, 팀 활동 등을 통해 적절한 학습량을 부과한다.
	17	우리 대학의 전공 교과 담당 교수자는 성실하게 강의를 준비하고 진행한다.
	18	우리 대학의 전공 교과 담당 교수자는 학생들의 수업참여, 학습동기 및 흥미유도 등 효과적인 학습 분위기 조성을 위해 노력한다.
	19	우리 대학의 전공 교과 담당 교수자는 수업시간과 수업시간을 준수한다.
	20	우리 대학의 전공 교과 담당 교수자는 적합한 교수방법, 학습자료 및 매체를 활용한다.
	21	우리 대학의 전공 교과 담당 교수자는 인종, 성, 장애 등에 관한 편견이나 고정관념 없이 강의를 진행한다.
교양 교육과정 운영 (7)	22	우리 대학의 교양 교과목은 강의계획서에 따라 체계적으로 진행된다.
	23	우리 대학의 교양 교과목은 과제, 발표, 팀 활동 등을 통해 적절한 학습량을 부과한다.
	24	우리 대학의 교양 교과 담당 교수자는 성실하게 강의를 준비하고 진행한다.
	25	우리 대학의 교양 교과 담당 교수자는 학생들의 수업참여, 학습동기 및 흥미유도 등 효과적인 학습 분위기 조성을 위해 노력한다.
	26	우리 대학의 교양 교과 담당 교수자는 수업시간과 수업시간을 준수한다.

		27	우리 대학의 교양 교과 담당 교수자는 적합한 교수방법, 학습자료 및 매체를 활용한다.
		28	우리 대학의 교양 교과 담당 교수자는 인종, 성, 장애 등에 관한 편견이나 고정관념 없이 강의의를 진행한다.
	교육평가 및 환류 (3)	29	우리 대학에서는 미리 정해진 성적평가 방식과 기준에 따라 학생 성적을 공정하게 평가한다.
		30	우리 대학의 강의평가는 강의개선에 필요한 문항들로 구성되어 있다.
		31	우리 대학은 강의평가의 결과에 따라 교육의 질을 지속적으로 개선하고 있다.
학사제도 (9)	학사제도 (9)	33	우리 대학은 수강신청 제도를 잘 갖추고 있다.
		34	우리 대학은 재수강 제도를 잘 갖추고 있다.
		35	우리 대학은 수강철회 제도를 잘 갖추고 있다.
		36	우리 대학은 휴학 및 복학 제도를 잘 갖추고 있다.
		37	우리 대학은 졸업학점, 졸업논문, 졸업인증 등 졸업 관련 제도를 잘 갖추고 있다.
		38	우리 대학은 출결관리 제도를 잘 갖추고 있다.
		39	우리 대학은 전과 제도를 잘 갖추고 있다.
		40	우리 대학에서는 휴강을 사전에 공지하고 결손된 학습보충을 위해 보강을 실시한다.
		41	우리 대학은 성적열람·성적 이의신청 제도 및 절차를 잘 갖추고 있다.
학생지도 (5)	학생지도 (5)	43	우리 대학의 교수들은 학습상담·지도를 통해 학생들의 학습능력이 향상되도록 지원하고 있다.
		44	우리 대학의 교수들은 진로상담·지도를 통해 학생들의 진로설정 및 취업·창업을 지원하고 있다.
		45	우리대학의 교수들은 생활상담·지도를 통해 학

			생들의 대학생활을 지원하고 있다.
		46	우리 대학의 교수들은 학교 및 학생 주최 행사 참여에 적극적이다.
		47	우리 대학의 교수들은 학생 개개인의 적응과 성장에 관심이 많다.
학생 지원 (12)	역량강화 지원 (6)	49	우리 대학은 학습법 개선 프로그램 등을 통해 학습역량 강화를 적절히 지원하고 있다.
		50	우리 대학은 교과 교육과정 외 비교과 프로그램을 통해 핵심역량을 적절히 지원하고 있다.
		51	우리 대학은 학생들의 취업·창업 프로그램을 통해 학생들의 진로설정, 취업·창업을 적절히 지원하고 있다.
		52	우리 대학은 학생들의 취업·창업 지원을 위한 정보를 적절히 제공하고 있다.
		53	우리 대학은 국가고시, 자격증 시험, 어학시험 등을 지원하는 체계나 프로그램을 잘 갖추고 있다.
		54	우리 대학의 비교과 관리 시스템(선샤인)은 충분한 기능을 제공하며 사용하기 편리하다.
	건강지원 (2)	55	우리 대학은 학생의 정신건강을 위한 상담 서비스를 적절히 제공하고 있다.
		56	우리 대학은 학생의 신체건강을 위한 보건·의료 서비스를 적절히 제공하고 있다.
	경제지원 (2)	57	우리 대학의 장학생 선발 과정은 공정하고 합리적이다.
		58	우리 대학은 장학금 제도를 통해 학생들의 경제적 부담을 줄이고 있다.
	학생자치 지원 (2)	59	우리 대학은 학생들이 참여하는 동아리, 소모임 등의 학생활동을 적절히 지원하고 있다.
		60	우리 대학은 학과, 단과대학, 총학생회 등 학생

			회 활동을 적절히 지원하고 있다.
교육 환경 (21)	학습환경 (8)	62	우리 대학의 전공 교과목 수강인원은 적절하다.
		63	우리 대학의 교양 교과목 수강인원은 적절하다.
		64	우리 대학의 강의실은 각종 학습 기자재들을 잘 갖추고 있다.
		65	우리 대학의 실험실습실은 각종 실험·실습 기자재들을 잘 갖추고 있다.
		66	우리 대학은 교육시스템(교육포털), 플립드러닝 클래스룸 등 온라인 학습환경을 잘 갖추고 있다.
		67	우리 대학은 PC자유실습실 등 컴퓨터 활용 공간을 잘 갖추고 있다.
		68	우리 대학 도서관은 학업과 연구에 필요한 자료를 잘 구비하고 있다.
		69	우리 대학 도서관은 열람실, 스터디룸, 도서 대출 등 편리한 이용 환경을 제공한다.
	복지환경 (8)	70	우리 대학은 식당, 베이커리, 자판기 등 식음료를 판매하는 시설을 잘 갖추고 있다.
		71	우리 대학은 편의점, 서점, 복사실, 현금인출기 등의 생활 편의시설을 잘 갖추고 있다.
		72	우리 대학은 화장실, 정수기 등의 위생시설을 잘 갖추고 있다.
		73	우리 대학은 기숙사 시설을 잘 갖추고 있다.
		74	우리 대학은 휴식 공간을 잘 갖추고 있다.
		75	우리 대학은 승강기, 점자 블록·표지·도서 제공 등 장애인들을 위한 시설 및 환경을 잘 갖추고 있다.
		76	우리 대학은 학생회관, 학생회실, 동아리실 등의 학생자치시설을 잘 갖추고 있다.
77		우리 대학은 여가·문화시설을 잘 갖추고 있다.	
캠퍼스	78	우리 대학은 건물, 조경 등의 공간 배치 및 관	

			리가 잘 이루어지고 있다.
		79	우리 대학은 통학로, 대중교통 등을 통한 통학이 편리하다.
	환경 (5)	80	우리 대학은 쾌적한 환경 조성을 위해 청결상태 유지, 방음, 냉난방 가동 등이 잘 이루어지고 있다.
		81	우리 대학은 각종 사고 예방을 위해 대피로, 안전도구, 범죄예방·소방·대피시설 등이 잘 마련되어 있다.
		82	우리 대학은 유무선 통신망, 어플리케이션 운영 등의 IT 서비스 환경을 잘 갖추고 있다.
대학 생활 (7)	교류활동 (4)	84	우리 대학은 학생(동기)들 간의 교류가 활발하다.
		85	우리 대학은 선후배들과의 교류가 활발하다.
		86	우리 대학은 학생과 교수 간의 교류가 활발하다.
		87	우리 대학은 특강, 초청행사, 프로그램 등을 통한 외부 인사 및 기관들과의 교류가 활발하다.
	인권보장 (3)	88	우리 대학은 학생의 인권을 보장하고 증진하기 위해 적극적으로 노력한다.
		89	우리 대학은 대학의 주요 의사결정에 학생 의견을 적극적으로 반영한다.
90		우리 대학에서는 인권침해에 대응할 수 있는 적합한 제도와 관련 기구를 갖추고 있다.	
행정 서비스 (5)	행정제도 (2)	92	우리 대학에서는 각종 정보 공지 및 안내가 잘 이루어지고 있다.
		93	우리 대학은 학사업무, 증명서 발급 등 오프라인 행정서비스가 만족스럽다.
	행정직원 서비스	94	우리 대학의 행정직원은 학생들에게 친절하다.
		95	우리 대학의 행정직원은 학생 민원을 적극적으로

			로 처리한다.
	(3)	96	우리 대학의 행정직원은 학생 민원을 규정에 따라 공정하게 처리한다.
학교 이미지 (6)	학교 이미지 (6)	98	나는 우리 대학에 대한 자부심과 긍지를 가지고 있다.
		99	나는 우리 학과(전공)에 소속된 것이 자랑스롭다.
		100	우리 대학은 사회적 인식과 평판이 좋다.
		101	우리 대학은 다른 대학과는 차별화된 경쟁력이 있다.
		102	우리 대학은 앞으로 성장 및 발전 가능성이 높다.
		103	우리 대학은 교육의 질을 개선하기 위해 노력하고 있다.

\* 건의사항 문항 제외