

# 中国留学生对韩国大学满意度影响因素的探索性研究

吴起涛 新罗大学

---

## 内容提要

本研究在分析留学生对韩国大学满意度内涵与测量方式的基础上,运用深度访谈调查法和问卷调查法探讨了留学生对韩国大学满意度的构成维度以及各构成维度对整体满意度的不同影响。本研究共实施了2次调查,通过对先行研究的梳理以及对第1次调查获得的12组在釜山中国留学生的数据样本进行分析,构建了留学生大学满意度的因子结构模型,并确定了测量量表;通过对第2次调研获得的224份数据样本进行多重回归分析,揭示了留学生对韩国大学满意度各构成维度对整体满意度的差异化影响。研究结果表明:留学生大学满意度可以划分为4个构成维度,分别是教育满意度、行政满意度、设施满意度以及支持满意度;4个构成维度对大学整体满意度具有不同程度的影响力。其中,教育满意度对整体满意度的影响最强烈,其次是支持满意度、设施满意度,4个维度中影响最弱的是行政满意度。

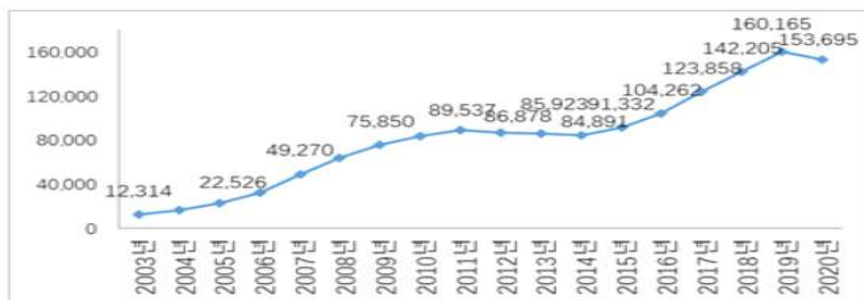
**关键词:** 留学生满意度、教育满意度、行政满意度、设施满意度、支持满意度

## I. 研究背景与目的

留学教育市场历来一直是全球各文教强国必争之地。留学市场的兴旺，不仅可以促进国家间的科学教育交流、彰显本国文化实力，同时也可以创造可观的收益，使国内教育资源的经济效益最大化。进入21世纪以来，全世界留学生人数出现了迅猛增长的局面，与之相应地世界各国政府对留学生市场的重视程度也与日俱增，并在留学市场相关各个领域引发了相应的共振效应。如今无论是传统留学教育强国，抑或是新兴留学目的国，都将如何吸引更多海外留学生作为教育国际化的主要目标之一。在这一大背景下，韩国在加速经济全球化的同时，也积极参与到国际教育与合作中来，并在短时间内成为全球留学市场中举足轻重的一员。根据韩国教育开发院公布的数据<图-1>显示，2020年在韩留学生总人数达到153,695名，来自全世界近200个国家和地区，其中中国留学生人数为67,030名，其次为越南38,337名，乌兹别克斯坦9,104名，蒙古6,842名，日本3,174名，美国1,827名，其他国家27,381名。尤其在1992年韩国与中国建交后，中韩两国在经贸及文教领域的交流越发活跃，留学市场互相开放，中国留学生也自此进入韩国。此后随着韩国经济的增长和韩流在全球的盛行，以及中国高等教育需求的增加，韩国的留学市场也应势得到了迅速的成长。此外，由于韩国与中国地理相邻、交通便利以及良好的生活环境等优势，也使得赴韩留学的中国留学生稳步增长（윤지원·김상욱 2017）。

近来，韩国教育市场受国内学历人口减少，高等教育市场过剩供给等原因的影响，已出现了普遍招生难的局面，这点尤以首尔·京畿地区以外的地方大学为甚。所以对于招生困境中的韩国大学而言拓展海外留学生招生也不失为一招自救之妙策。通过招收优质留学生资源既可以扩充财政收入，同时也可以借此打通新的“人才丝绸之路”，提升韩国大学的国际竞争力（오수연 2009）。因此，在竞争激烈的21世纪，海外留学生招生事业将成为韩国大学能否跃升至世界名校之林的核心课题，亦是韩国高等教育突破内部发展制约因素的现实性出路（김경수 2004）。

&lt;图-1&gt; 2020年韩国高等教育机关历年留学生统计



资料来源：韩国教育开发院（KEDI）

但是根据韩国教育开发院所公开的留学生数据显示，中国留学生人数在全体在韩留学生人数中所占比例呈现大幅减少的趋势。2011年全体在韩留学生人数为86,971名，其中中国留学生人数为65,203名，占比74.97%。而2020年全体在韩留学生人数为153,695名，中国留学生人数为67,030名，较之2011年虽在人数上略有增长，但总体占比却下降至43.6%。而与之相反，根据中国教育部公布的数字显示，中国在海外的留学生人数由2011年的33.97万人倍增至2019年70.35万人。由此可见，中国留学生在选择留学目的国时对韩国的选择意向在持续下滑。此外，由于部分韩国大学对留学生管理的疏忽以及服务的不足，致使已来韩留学生频繁出现中途放弃学业或更换学校，甚至违反出入境管理法规等现象，这也成为了韩国留学生教育领域的一大焦点问题。对此，韩国政府为规范留学生的招生与管理于2011年开始引入“外国人留学生招生·管理力量认证制”，旨在凭借此制度提高韩国大学的留学生管理服务质量，强化政府对不实大学的制约与纠正能力，并减少部分不实大学滥用留学生招生牟利。

整体来看导致现在韩国留学市场这一内忧外患局面的原因中固然有诸如中韩关系紧张、国际化传染病疫情爆发等外部因素的影响，但韩国留学市场本身内部的缺陷与不足才应是引起中国留学生赴韩留学意向降低的根本原因，而作为国际教育的提供者、留学服务的承载主体——韩国大学对于留学生的管理及服务水平则是影响在韩留学生满意度的核心因素。韩

国政府自2000年以后为强化韩国国内大学竞争力将留学事业中心由“以供给留学生为中心”转换为“以接收留学生为中心”，并积极导入市场概念，为提高留学消费者（留学生、留学生家长）的满意度，制定并施行了诸多具体方案。高等教育的主体——大学的运营虽然应区别于一般企业运营，不应以单纯满足客户需求、追求利益最大化为终极目标，但对于教育消费者——学生满意度的关注也绝对是不容忽视的，因为学生对大学的满意程度将直接影响大学的成长与发展。根据营销学理论可知，消费者对购买或服务的满意度将直接正向影响消费者对商品的再购买意愿和推荐意愿。由此可知，在韩留学生对所就读大学的满意度越高就越能提高其在韩继续就读及升学的意愿，并且会再对韩国大学进行积极正面的推荐与口碑传播；而相反，若留学生对所就读大学的满意度越低则越有可能出现中途转学、退学甚至是传播负面消极口碑的意愿。在高等教育的领域，作为教育的主体机构如何为学生提供优质的服务是当今世界各国高等教育机构最首要的事项之一（Trivellas and Akrivoula 2010）。学生对大学的满意度可以被视为大学提高服务质量的重要工具，对大学的成功与发展起着至关重要的作用（Abdullah 2006）。

留学生作为当今国际教育高校生源的组成部分，其群体的满意度也是衡量高校质量的重要指标之一。高满意度的学生人数是高校市场竞争优势的主要来源，学生的高满意度可以为学校带来较高的忠诚度和良好的口碑传播（WOM），在激烈的高等教育市场竞争中，对创造可持续的竞争优势至关重要（Ali, Zhou, and Hussain 2016）。普遍认为，留学生满意度调查可以作为推动高校国际教育发展的一个切实有效的重要工具。留学生招生的高校通过满意度调查可以准确把握留学生对高校的看法及态度，审视自身在留学生教育各个方面的优劣势，并以此为行动指针，通过不断巩固并提高留学生对学校的满意度来加强对留学生群体的了解，探究留学生的真实需求和期望，借以指导并提升高校对留学生的管理与服务，真正满足留学生需要，提高满意度，确保高校在异常激烈的国际生源竞争中处于不败之地。高校开展针对留学生满意度的研究，有利于推动高校的教育服务质量体系建设与改革。因此，对于韩国大学而言如何才能提高在校留

学生对大学的满意度可以说是当今韩国高等教育领域及高校经营领域的一个重要课题，而对在韩留学生满意度的分析方法及改善方案的研究则是留学生招生·管理·服务研究领域中的重中之重。

西方国家由于留学生教育事业起步较早，留学生人数众多，留学生占比较高，所以西方学术界对留学生满意度的研究更为关注，并且开发了诸如国际学生晴雨表 (International Student Barometer, ISB)、国际学生课程学生问卷 (International Students Program Student Questionnaire, ISP) 等留学生满意度专业衡量工具。国际上关于留学生满意度的调查一般涵盖以下几个方面的满意度：首先是教学满意度，该项包括对课程设置、教学质量、教师表现以及教学效果等方面的看法与评价。众多研究证实教学因素是影响留学生对大学整体满意度的重要因素 (Tsarenko and Mavondo 2001; Aldemir and Gulcan 2004; De Lourdes Machado et al. 2011; Thakur and Hourigan 2007)。Aldemir and Gülcan (2004) 认为影响学生满意度的因素主要有制度因素、课外因素、学生期望和人口因素。其中制度因素具体是指教育的质量、在课堂内外与教师的沟通、课程设置的教材等教学服务内容。第二是设施满意度，包括对教学设施 (如图书馆、网络和教室) 和生活设施等的满意度 (Paltridge, Mayson, and Schapper 2010; Schapper and Mayson 2010)；第三经济满意度，主要包括对留学期间支出 (学费、生活费及其他费用) 与收入 (奖学金、补助金、打工收入等) 的满意度 (De Lourdes Machado et al. 2011)；第四是支持服务满意度，其中包含内容较广，涵盖了前三项以外方方面面的满意度。例如入学前的信息提供，入境及安顿的辅助服务，学习期间的学籍，学分管理服务，心理健康以及医疗服务，法律及突发事件协助服务、毕业前求职支持服务等。

Machado等 (2011) 在面向全国高校进行的一次大学生满意度调研中，以课程相关因素 (教学质量、课程相关性、辅导质量)、学术支持因素 (教室和实验室设施、资源投入)、个人成长过程 (个人和学术期望) 以及生活服务 (财务支持、学校宿舍、学生健康管理和同学友善度) 为大学生满意度的四个维度进行了考察。研究结果显示，四个满意维度与对学

术的满意度之间具有显著的关系，所以对学术相关问题予以关注能够对学生的满意度产生积极的影响。

国际上关于留学生满意度的研究多从以下几种视角出发。首先是以修订后的国内学生满意度衡量工具（如《大学生满意度量表》等）对留学生满意度进行调查和研究。《大学生满意度量表》(Student Satisfaction Inventory, SSI) 由两位心理学博士 Laurie Schreiner 和 Stephanie Juillerat 于 1993 年研制并由 Noel-Levitz 公司出版，该研究中将大学生在校满意度的影响因素归结为学校声誉、居住环境、课程和教学品质等方面 (Schreiner and Juillerat 1993)。该量表是当今国际上进行大学生满意度调查时使用最为频繁的测评工具。并且经 Elliott 等研究者反复测试研究证实该量表拥有出色的信赖度水平，Cronbach's  $\alpha$  系数高达 0.97 (Elliott and Juillerat 2001; Elliott and Shin 2002)。尽管如此，但由于作为教育对象的学生本身是一个具有特殊性的群体，而来自世界各国、各民族，具有不同的文化背景、教育基础的留学生群体的特殊性在这一方面则表现得更为显著。其对大学满意度评价的影响因素，形成过程，及结构框架也与一般国内学生迥异，因此直接套用一般性学生满意度调查工具将会使调查结果出现偏差和疏落，无法全面、准确地了解和掌握留学生需求动向，作为教育承载方的大学也就无法有针对性地改善自身服务提高留学生满意度，进而会影响留学生继续学习和口碑传播的意愿。

第二是从宏观角度评测留学生群体对高校整体教育服务质量的满意度。其中最具代表性的便是 i-graduate 公司开发的《国际留学生晴雨表》(International Student Barometer, ISB)。该调查问卷包括背景信息、入校前经历、在校经历、学习经历、生活经历、支持经历、学习时间、未来计划 8 个维度。英国、澳大利亚、新西兰等主要留学目的国每年都会由政府组织进行该调查，定期发布调查报告，并据此制定相应的留学服务对策。第三，除宏观视角外，也有研究者由微观角度着眼，对留学生生活中所涉及的不同方面、不同阶段的留学生满意度进行测评，例如入学前环境满意度、教学满意度、行政满意度、住宿满意度等。此外，也有研究者发现留学生的国别、留学时长、留学渠道、入学前对留学生活的预期、

所修课程阶段和专业、外语能力等会对留学生满意度产生影响。

近年来在韩留学生人数虽然有了大幅增长,大多数招收海外留学生的韩国大学也开始越发关注并重视对留学生的满意度调查,并据此改善留学生管理和服务工作。然而尽管如此,韩国学术界关于留学生对大学满意度的研究整体来看还十分不足,对于“留学生满意度”知之尚浅(Aye and Jason 2017)。近年来韩国国内关于留学生的研究多是以服务满意度视角围绕大学某一特定方面进行,如教学满意度(이민우·박창남·이훈병 2008; 유병부·주혜영 2011; 임상란·이지안 2017)、居住满意度(최병숙·박정아 2012; 이계옥·정재호 2020)等。此外,也有一些研究者以留学生对大学或韩国社会的适应程度为着眼点进行研究(김선남 2007; 김선영 2014; 구신유·이수상·위성광 2015; 김종원·김은정 2019; 시유·김영미 2020)。至今尚缺少可用来全面、准确地把握在韩外国留学生对大学满意度的测量工具。

因此本研究以在韩留学生为调查对象,对留学生对大学的满意度的影响因素进行探索性研究。在充分对西方及韩国关于留学生满意度的相关研究进行参考和借鉴的基础上,研究者将通过访谈调查方式初步探索对留学生满意度产生影响的维度和二级指标。之后将通过问卷调查方式对影响因素与因变量即留学生对大学的满意度之间的关系进行再确认。本研究目的主要有以下两点:

1. 探索留学生满意度的影响因子及维度,据此开发出适用于在韩留学生的满意度调查量表;
2. 分析留学生满意度与影响因子之间的关系,并验证留学生满意度形成因果模型的效度。

研究者期待通过本研究可以结合韩国高等教育特点以及韩国留学教育现状,初步探索在韩留学生对大学态度的影响因素及二级指标,以为在日后研究中确立符合韩国国情,适合在韩留学生的,全面且准确的留学生满意度测量工具预做奠基。希望借此协助韩国高等院校精准把握留学生需

求,改善留学生管理和服务,提升大学满意度,并且能够为大学精准树立海外招生、宣传策略提供更精准的数据收集、分析工具。

## II. 事前调查——留学生满意度调查问卷设计

### 1. 调查目的

事前调查采用访谈法,是本次“留学生满意度调查”的准备阶段,旨在更加全面,准确地掌握留学生的真实想法,探析出真正能够影响留学生对大学满意度的因子和相应指标,以构建精准、高效的留学生满意度调查问卷。研究者期待该问卷可以帮助韩国大学发现留学生管理服务中所存在的主要问题及发生的原因,并为学校提升留学生管理服务质量提供切实可行的策略。

### 2. 访谈调查纲要

在明确了此次访谈的主题是“留学生对学校的满意度”以后,研究者遵循最大差异抽样的原则,在学校各个学历层次选取12名留学生进行当面访谈。并参考国际上较为成熟的大学生满意度量表(Schreiner and Juillerat 1993)和留学生满意度量表(Aye and Jason 2017),初步制作了“留学生满意度调查问卷访谈纲要”,涉及到学校的教学满意度、行政满意度、设施满意度、以及食宿满意度。

### 3. 访谈对象

此次访谈以中国留学生为对象,被访者共计12名,其中本科课程3名、硕士课程4名、博士课程5名。按所学专业分类,人文社会类专业7名,艺术设计类专业3名,理工类专业2名。平均年龄25.5岁。访谈程序主要有根据访谈提纲对影响留学生满意度的潜在因素进行探讨,以及规划调查问卷

问题项。访谈采取集体座谈，以及个别交流等形式。

#### 4. 访谈的内容与问卷编制步骤

此次访谈的主要内容：哪些教学层面的事情会影响留学生对学校的满意程度；留学生在留学期间会使用的学校教学设施、便利设施、以及软（Soft）设施有哪些；学校提供给留学生的行政服务有哪些；学校提供给留学生的支持服务有哪些，以及留学生最希望得到哪方面的支持服务。

本次调查问卷的编制步骤如下：

第1阶段：根据访谈纲要内容对被访者进行访谈，然后根据访谈结果并参考先行研究问卷项，初步确定相关维度及二级指标；

第2阶段：引入“德尔菲法（Delphi Method）”中的技法对初步确定的维度及二级指标进行“必要性”和“重要性”的评分，再根据评分结果对维度进行增删；

第3阶段：在确定基本维度以后，再将维度下对应的参考点按照内在联系分类、整合，以使问项聚合成影响因子，更为系统化。

#### 5. 留学生满意度调查问卷的编制

为了测定留学生对大学满意度水平，本研究在充分对先行研究进行梳理和参照的基础上，通过对12位在韩中国留学生的深度访谈调查，尝试性地提出了教学满意度、行政满意度，设施满意度和食宿满意度、费用满意度5个因子要素，即一级指标，并筛选出各维度下相应的二级指标。研究者以此5个维度为基础，建立了在韩留学生对大学的满意度评价的初步模型。此后，研究者再通过使用“德尔菲法（Delphi Method）”中的“必要性”、“重要性”遴选，对评价维度和指标进行了重新增删、整合和分组后得到4个维度。最终选定的维度与具体指标如下：

(1) 教学满意度

教学满意度无论在访谈调查中还是在专家德尔菲法调查过程中，都被留学生判断为对留学满意度最具影响力的维度，是留学生对学校所供给的教学内容、课程设置、教学效果乃至教师的个人表现等方面的满意水平。具体指标如下：

- a. 对课程设置的满意度
- b. 对教学内容的满意度
- c. 对教学过程的满意度
- d. 对任课教师的满意度
- e. 对教学效果的满意度

(2) 行政满意度

访谈过程中留学生对学校的行政服务相关内容表现出了生疏感和距离感，很大一部分留学生在校期间只与留学生管理部门及学科办公室有过接触。行政满意度主要从留学生主管部门满意度、学籍学分管部门满意度、所在系部、学科办公室的满意度以及其他行政部门满意度四个方面来考察。具体指标如下：

- a. 对国际交流处的满意度
- b. 对教学支援科的满意度
- c. 对学科办公室的满意度
- d. 对其他行政部门的满意度

(3) 设施满意度

虽然学校为学生提供的教育服务是无形的，但作为保障留学生学习、生活、安全的学校相关设施却是有形的。有形设施设备不仅能够对教学这一核心工作予以支撑和保障，同时也能从侧面反映学校对教育重视及投入的程度，学生可以由此来判断教学服务的质量，可谓是学校服务质量的广告与招牌。此外，随着科技发展和智能技术、互联网技术的深度普及，学生对学校的软 (SOFT) 环境也越来越关注。关于设施满意度的具体指标如下：

- a. 对教学设施的满意度
- b. 对生活设施的满意度
- c. 对便利设施的满意度
- d. 对学校软 (SOFT) 设施的满意度

(4) 支持满意度

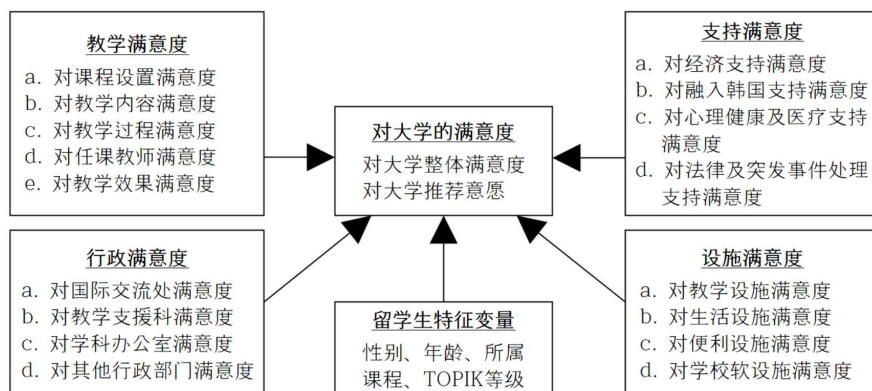
从文献梳理和访谈的结果来看，关于学校对留学生支持服务涵盖面最广，涉及到留学生的各个方面，贯穿从留学准备到留学过程再到毕业求职整个过程，是评价对学校满意程度时重要且必要的项目。具体指标如

下：

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| a. 对经济支持的满意度      | b. 对融入韩国支持的满意度      |
| c. 对心理健康及医疗支持的满意度 | d. 对法律及突发事件处理支持的满意度 |

根据事前实验所得出的维度与二级指标，研究者提出留学生对大学满意度的模型如<图-2>：

<图-2> 留学生对大学满意度模型



### Ⅲ. 留学生对大学满意度调查

#### 1. 调查目的

本调查将对事前实验中所探究的影响留学生满意度的要素进行验证性因子分析，确认各因子与因变量留学生满意度之间的关系，并确认该因果模型的效度。

#### 2. 调查问卷的设计与变量测量

本研究在事前试验阶段通过对文献的梳理，以及通过对12名在韩留学

生的访谈，并使用“专家德尔菲法”进行细化，最终确定提出了教学满意度、行政满意度，设施满意度和支持满意度4个维度。研究者结合文献研究及访谈结果，初步设计了在韩留学生对大学满意度测量问卷，问卷共32个问项。该问卷设计完成后首先交由6位在S大学攻读博士课程的中国留学生作答，6位博士研究生指出了问卷中语义表述不清及容易引起歧义之处，笔者根据这些意见再次修改并形成新问卷。

<表-1> 留学生满意度调查问卷项目

自变量		问项	
教学满意度	5问项	Q1	对课程设置的满意度
		Q2	对教学内容的满意度
		Q3	对教学过程的满意度
		Q4	对任课教师的满意度
		Q5	对教学效果的满意度
行政满意度	4问项	Q6	对国际交流处的满意度
		Q7	对教学支援科的满意度
		Q8	对学科办公室的满意度
		Q9	对其他行政部门的满意度
设施满意度	4问项	Q10	对教学设施的满意度
		Q11	对生活设施的满意度
		Q12	对便利设施的满意度
		Q13	对学校软（SOFT）设施的满意度
支持满意度	4问项	Q14	对经济支持满意度
		Q15	对融入韩国生活支持的满意度
		Q16	对心理健康及医疗支持的满意度
		Q17	对法律及突发事件处理支持的满意度
因变量		问项	
大学满意度	2问项	Q18	对大学整体的评价
		Q19	对大学的推荐意愿
背景变量		问项	
性别	4问项	Q20	请问你的性别
年龄		Q21	请问你的年龄
课程		Q22	请问你所属的课程
TOPIK等级		Q23	请问你的韩国语能力考试（TOPIK）等级

调查问卷主体部分包括以下三部分，第一部分是问卷作答者的基本情况调查，这是保障问卷质量的基础。此部分共计4个问题，主要调查在韩留

学生的性别、年龄、所属课程以及韩国语能力水平（TOPIK考试等级）。第二部分主要包括五个方面：教学满意度、行政满意度、设施满意度、支持满意度和对大学整体满意度的测定问项共23个，采用李克特5分量表（5-point Likert Scale）进行测量。问卷具体内容如<表-1>。

### 3. 调查对象

本研究的调查对象是位于韩国釜山市的S大学在读学历留学生，其中包括本科生、硕士研究生与博士研究生，留学生专业涉及文科类、理工类以及艺术类。本次问卷调查于2021年3月23~29日共7日间通过专业问卷调查网站“问卷星（www.wjx.com）”进行答案回收，调查问卷链接通过S大学官方通知微信群发送，本次调查共计回收有效问卷224份。调查对象基本情况如<表-2>。

<表-2> 问卷调查对象的基本情况

调查项目	调查指标	频度	百分比
性别	男	103	46.0%
	女	121	54.0%
年龄	0~20周岁	1	0.4%
	21~25周岁	163	72.8%
	26~30周岁	46	20.5%
	31~35周岁	8	3.6%
	36周岁以上	6	2.7%
所属课程	本科课程	103	46.0%
	硕士课程	82	36.6%
	博士课程	39	17.4%
TOPIK等级	初级（0-2级）	7	3.1%
	中级（3-4级）	155	69.2%
	高级（5-6级）	62	27.7%

根据<表-2>可以发现：参加本次调查的S大学中国留学生男女比例相当，不会因为性别占比悬殊而产生结构性偏差。从年龄结构上看，21-25周岁的人数占比72.8%，其次是26-30周岁的人数占比20.5%，20~30周

岁之间人数占全体留学生人数的九成以上。这一年龄层的留学生相对于其他年龄层而言容易受外部因素影响，在求学、生活和就业等方面的变数较多，流动性也较强。所以学校为稳定留学生人数，更应了解并关注该年龄层群体的需求。所属课程方面，硕士、博士研究生共同占比为五成以上，这一数字不仅能够说明S大学留学生学历结构，也能在一定程度上反映整体在韩留学生的学历结构。最后，S大学在读学历生韩国语能力中级以上者占96.9%。这点可以说明学历留学生群体基本上不存在由于语言沟通障碍而导致满意度降低的结构性的偏差，该群体的满意度结果可信度较高。综上所述，从被调查留学生的整体情况上看，问卷调查的结果具有较高的代表性和分析价值。

#### 4. 调查结果

##### 1) 问卷的效度与信度检测

本研究将来自事前实验的大学满意度量表中17个问项全部进行探索性因子分析，所得的结果如<表-3>、<表-4>。从所得出的KMO值和Bartlett球形检验结果可知，KMO值为0.938，大于0.9。并且Bartlett球形检验也通过显著性检验，由此可见该量表所设定的问项适合进行因子分析。根据旋转成分矩阵可知，每个问项都有一个载荷大于0.5，其他的载荷都相对较小。说明该量表中17个问项都具有较好的收敛效度和区分效度。初试结果中将满意度影响因子分为3个，与通过事前实验设定的因子数不同。原因应该由于问卷中所设定的行政满意度与设施满意度的关系较强。从留学生的角度来看，这两个方面都是除了教学服务外的由学校主导的服务门类，具有一定的相似性。但本研究为明晰学校服务与留学生满意度门类，依然将成分矩阵中的因子1分为行政满意度和设施满意度2个因子，最终根据载荷矩阵将大学满意度的影响因子分为四个：教学满意度、行政满意度、设施满意度、支持满意度。

<表-3> KMO值和Bartlett球形检验

取样足够度的Kaiser-Meyer-Olkin度量		.938
Bartlett的球形度检验	近似卡方	3644.232
	df	136
	Sig.	.000

<表-4> 影响留学生对大学满意度的因子分析

	成份		
	1	2	3
行政1国际交流处	.820		
行政4其他行政部门	.792		
行政2教学支援科	.787		
设施4软设施	.744		
行政3学科办公室	.725		
设施1教学设施	.665		
设施3便利设施	.654		
设施2生活设施	.529		.413
教学2教学内容		.868	
教学3教学过程		.852	
教学5教学效果		.823	
教学1课程设置		.678	
教学4任课教师		.503	
支持2融入韩国			.864
支持1经济支持			.860
支持3健康医疗			.768
支持4法律及突发事件			.728

提取方法: 主成份。

旋转法: 具有Kaiser标准化的正交旋转法。

a. 旋转在6次迭代后收敛。

本研究使用SPSS 21.0对大学满意度量表进行了信度检测, 结果显示教学满意度 (Cronbach's  $\alpha=0.892$ )、行政满意度 (Cronbach's  $\alpha=0.914$ )、设施满意度 (Cronbach's  $\alpha=0.896$ )、支持满意度 (Cronbach's  $\alpha=0.913$ ) 四个变量的信度系数均在0.8以上。另外, 大学满意度总量表的信度系数也达到了0.844, 说明数据的可信度较高。

## 2) 各变量对留学生大学满意度的影响作用

本研究为能够更加准确地描述变量之间的线性相关程度, 将通过计算相关系数来说明各变量与留学生对大学满意度之间的关系。相关分析结果显

示四个维度之间以及与因变量间的相关性均高于0.5且均显著 (  $p < 0.05$  ) , 显示出各变量间具有较强的相关关系<表-5>。此外, 留学生对大学满意度的17个问项与总体满意度均存在非常显著的相关性 (  $p < 0.05$  ) , 且相关系数多数在0.4以上, 说明该问卷中的每个问项对整体满意度都有显著的贡献。并且从维度项与自身维度的相关性结果来看, 也都达到了较高的水平。

通过对留学生的大学满意度调查问卷的信度、效度检测, 以及相关性分析, 可以确定相关研究变数的合理性。接下来研究者对各维度变量与留学生对大学满意度的关系进行确认将实施多重回归分析, 通过回归考察变量间存在的数量变化规律, 并通过数学的表达来对变量之间的关系进行描述, 进而确定自变量的变化对因变量的影响程度。本次多重回归分析中以留学生对大学满意度为因变量, 以留学生对的教学满意度、行政满意度、设施满意度以及支持满意度为自变量, 以性别、年龄、所属课程以及韩国语能力水平为控制变量。回归分析的结果如<表-6>。

<表-5> 变量间的相关性

		教学满意度	行政满意度	设施满意度	支持满意度	大学满意度
教学 满意度	Pearson 相关性	1	.651**	.715**	.584**	.666**
	显著性 ( 双侧 )		.000	.000	.000	.000
	N	224	224	224	224	224
行政 满意度	Pearson 相关性	.651**	1	.707**	.601**	.601**
	显著性 ( 双侧 )	.000		.000	.000	.000
	N	224	224	224	224	224
设施 满意度	Pearson 相关性	.715**	.707**	1	.636**	.646**
	显著性 ( 双侧 )	.000	.000		.000	.000
	N	224	224	224	224	224
支持 满意度	Pearson 相关性	.584**	.601**	.636**	1	.572**
	显著性 ( 双侧 )	.000	.000	.000		.000
	N	224	224	224	224	224
大学 满意度	Pearson 相关性	.666**	.601**	.646**	.572**	1
	显著性 ( 双侧 )	.000	.000	.000	.000	
	N	224	224	224	224	224

\*\* . 在 .01 水平 ( 双侧 ) 上显著相关。

<表-6> 留学生满意度的回归分析

模型	非标准化系数		标准系数	t	Sig.	共线性统计量	
	B	标准误差	试用版			容差	VIF
(常量)	.036	.370		.097	.922		
性别	-.002	.082	-.001	-.019	.985	.943	1.061
年龄	.096	.086	.076	1.123	.263	.458	2.184
所属课程	.030	.037	.054	.788	.432	.449	2.226
TOPIK等级	-.042	.044	-.048	-.946	.345	.819	1.221
教学满意度	.360	.079	.319	4.539	.000	.425	2.352
行政满意度	.181	.082	.157	2.207	.028	.418	2.395
设施满意度	.227	.088	.201	2.571	.011	.346	2.889
支持满意度	.262	.099	.166	2.630	.009	.526	1.902
R <sup>2</sup>	0.547						
Adjusted R <sup>2</sup>	0.531						
F	32.502						
N	224						

a. 因变量: 大学满意度

回归分析结果显示, 该模型的R<sup>2</sup>值为0.542, 调整后的R<sup>2</sup>值为0.524, 说明该模型自变量对因变量具有52.4%的解释力。对因变量即留学生的大学满意度产生影响的四个自变量的显著性水平分别为教学满意度p=0.000, 行政满意度p=0.028, 设施满意度p=0.011, 支持满意度p=0.009, 皆小于0.05, 由此可知, 该四项自变量都会对留学生的大学满意度产生直接且有效影响。另外, 根据回归分析结果可以推出以下回归方程式:

$$Y = 0.036 + 0.319X_1 + 0.157X_2 + 0.201X_3 + 0.166X_4 + \varepsilon_i$$

※ Y: 留学生满意度, X<sub>1</sub>: 教育满意度, X<sub>2</sub>: 行政满意度,

X<sub>3</sub>: 设施满意度, X<sub>4</sub>: 支持满意度, ε<sub>i</sub>: 其他影响变量

这说明当教育满意度每增加一个单位时, 留学生对大学态度就会相应平均增加0.319个单位, 同理当行政满意度、设施满意度和支持满意度每增加一个单位时, 留学生对大学态度便会平均增加0.157、0.201和0.166个单位。此四因子中以教育满意度对因变量产生的影响最为强烈, 标准化系数(β=0.319)在四个影响因子中最高, 这也证明了教学是大学运营之根本。

在多重共线性问题上, 回归分析结果呈现出了较理想的方差膨胀因子(Variance Inflation Factor, VIF)和容差值。四个独立变量的容差皆

在0.3以上，且VIF值也都小于10，根据这样的结果可以判断该研究各个变量之间基本不存在多重共线性。此外，回归分析中作为控制变量的留学生性别、年龄，所属课程以及TOPIK等级变量最终都没有对因变量产生显著性的影响。

#### IV. 结果与讨论

留学生对所在韩国大学的满意程度是真实反映韩国大学国际化办学水平的重要指标。对留学生满意度的关注与调查有助于高校准确把握留学生真实想法和需求，巩固并改善学校留学生管理与服务，以使学校收获更高的留学生满意度和更广泛、优秀的口碑。西方国家对于留学生满意度的研究起步较早，并已经形成了一些相对成熟的留学生满意度调查研究工具。而在韩国，虽然近二十年以来来韩留学生人数有了大幅增长，但是学界对于留学生满意度这一主题的关注和研究却仍是相对不足的。因此，本研究期待通过对在韩留学生对大学整体满意度的研究，初步探究影响留学生满意程度的学校层面的因素，并据此编制一套符合韩国国情，适合在韩留学生的满意度调查衡量工具。

通过对前人研究的梳理与分析，研究者在此基础上运用访谈调查法、专家德尔菲法等研究方法对留学生的大学满意度构成维度进行了深入探讨。研究表明，留学生对大学满意度初步可以划分为4个子维度，分别是：教学满意度、行政满意度、设施满意度以及支持满意度，并通过17个二级指标对4个子维度进行测定；其次本研究以各构成维度满意度作为自变量，以留学生对大学整体的满意度为因变量进行多重回归分析，检验了各个构成维度对整体满意度不同的影响。回归分析结果表明，留学生对学校教学的满意度影响力最强，其次是设施满意度和支持满意度，影响力最弱的是行政满意度。留学生对大学的满意度反映了在韩留学生对大学各方面和领域的主观评价，大学满意度作为一个多维度的概念，其形成会受到诸多因素的综合影响，影响留学生满意度的各因素对总体满意度的贡献程度也是各不相同的，本研究中以韩国釜山S大学留学生为对象进行的实证

研究结果也证实了这一观点。

本研究期望一方面能够为招收留学生的韩国大学提供理论参考，另一方面，也希望本研究能有抛砖引玉之用，可以引起研究者对留学生大学满意度的关注，在留学生满意度这一领域能够取得更丰富的研究成果。另外本研究由于研究者自身水平限制，并且也由于调查对象过于单一，所以构建的满意度测量体系可能尚无法做到精准、完善，尚未到达可普及使用的标准。今后将继续深度挖掘学校管理及服务构面并与留学生满意度评价相结合，并且更为全面地发掘留学生满意度影响因子，明确留学生满意度作用框架，以期为留学生相关的研究及实务领域略作助力。

<参考文献>

- 구신유·이수상·위성광. 2015. “CampusQual: A Model of Measuring Foreign Students' Campus Adaptation Level in China -A Case Study of Korean Students in Tsinghua University.” 『한국도서관·정보학회지』 46(4), 511-527.
- 김경수. 2004. “외국인 유학생 유치 및 관리방안 -비영어권 유학생 중심.” 『大學教育』 132, 16-22.
- 김선남. 2007. “중국 유학생의 국내 대학적응을 위한 커뮤니케이션 전략 연구.” 『정치·정보 연구』 10(1), 185-206.
- 김선영. 2014. “중국 유학생들의 정서적, 사회적, 그리고 학업수행 측면에서의 문화적응과 만족도 탐색.” 『교육행정학연구』 32(1), 131-157.
- 김종원·김은정. 2019. “중국인 유학생의 대학생활 적응과 대학생활 만족도에 미치는 영향에 관한 연구.” 『한국산업정보학회논문지』 24(4), 99-112.
- 시유·김영미. 2020. “무용전공 중국유학생의 대학생활 적응 실태조사.” 『한국무용학회지』 19(4), 43-53.
- 오수연. 2009. “국내대학의 외국인 유학생 유치현황 및 전략에 관한 연구.” 숙명여자대학교 국제관계대학원 석사학위논문.
- 유병부·주혜영. 2011. “생활품질과 교육품질이 중국 유학생의 유학 만족도에 미치는 영향: Second-Order Model을 이용한 통합적 접근.” 『인문사회과학연구』 33, 99-134.
- 윤지원·김상욱. 2017. “유학생의 대학생활적응에 대한 연구.” 『중국과 중국학』 32, 29-56.
- 이계옥·정재호. 2020. “중국 유학생의 기숙사 주거만족도 및 추천의도에 관한 연구.” 『부동산정책연구』 21(1), 94-118.
- 이민우·박창남·이훈병. 2008. “외국인 유학생의 교육 만족도 제고를 위한 한국어 강의평가 문항개발과 중요도 분석.” 『이중언어학』 38, 369-388.

임상란·이지안. 2017. “중국인 유학생의 생활스트레스 및 문화적응스트레스가 학업만족도에 미치는 영향 -미용전공 대학생을 대상으로-.” 『한국산학기술학회논문지』 18(12), 189-199.

최병숙·박정아·노정옥. 2012. “한국에서 유학하는 중국 대학생의 주거실태 및 주거만족도 -전북대학교 중국 유학생을 중심으로-.” 『한국생활과학회지』 21(6), 1235-1250.

Abdullah Firdaus. 2006. “Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared.” *International Journal of Research & Method in Education* Vol. 29, 71-89.

Aldemir, C. and Gülcan, Y. 2004. “Student Satisfaction in Higher Education: A Turkish Case.” *Higher Education Management and Policy* Vol. 16, No. 2, 109-122.

Alemu, A. and Cordier, J. 2017. “Factors Influencing International Student Satisfaction in Korean Universities.” *International Journal of Educational Development* Vol. 57, 54-64.

Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., and Ragavan, N. A. 2016. “Does Higher Education Service Quality Effect Student Satisfaction, Image and Loyalty? A Study of International Students in Malaysian Public Universities.” *Quality Assurance in Education* Vol. 24, No. 1, 70-94.

De Lourdes Machado, M., Brites, R., Magalhães, A., and Sá, M. 2011. “Satisfaction with Higher Education: Critical Data for Student Development.” *European Journal of Education* Vol. 46, No. 3, 415-432.

Elliott K. M. and Healy M. A. 2001. “Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention.” *Journal of Marketing for Higher Education* Vol. 10, No. 4, 1-11.

Elliott K. M. and Shin D. 2002. “Student Satisfaction: An

- Alternative Approach to Assessing This Important Concept.” *Journal of Higher Education Policy and Management* Vol. 24, No. 2, 197-209.
- Paltridge, T., Mayson, S., and Schapper, J. 2010. “The Contribution of University Accommodation to International Student Security.” *Journal of Higher Education Policy and Management* Vol. 32, No. 4, 353-364.
- Schapper, J. and Mayson, S. 2010. “Research-led Teaching: Moving from a Fractured Engagement to a Marriage of Convenience.” *Higher Education Research & Development* Vol. 29, No. 6, 641-651.
- Schreiner, L. A. and Juillerat, S. L. 1993. “The Student Satisfaction Inventory. Iowa City.” IA: Noel-Levitz.
- Thakur, M. and Hourigan, C. 2007. “International Student Experience: What It Is, What It Means and Why It Matters.” *Journal of Institutional Research* Vol. 13, No. 1, 42-61.
- Trivellas P. and Akrioula G. 2010. “Investigating Principals' Leadership Profile in Secondary Education.” In: Sakas, DP, 600-604.

투고일 : 2021년 5월 10일 . 심사일 : 2021년 5월 24일 . 게재확정일 : 2021년 6월 6일

\* Wu Qitao is a professor in department of Chinese language and studies, Silla University. His research interests are Chinese studies, consumer behavior and advertising.

<Abstract>

## A Study of Factors Influencing International Student Satisfaction toward Korean University

Wu Qitao  
(Silla University)

Based on analysis of connotation and measurement scales of international student satisfaction, dimensions of international student satisfaction toward Korean university and impact of each dimension on total satisfaction were discussed in this study. First, through literature review on measurement of international student satisfaction and depth interview with 12 Chinese students, a four-factor model reflecting dimensions of international student satisfaction was constructed. Second, through regression analysis of 224 data collected by questionnaire survey, influences of four dimensions of international student satisfaction on total satisfaction were revealed. The results showed that international student satisfaction can be divided into four dimensions, including education service satisfaction, administration service satisfaction, facility service satisfaction and support service satisfaction. Education service satisfaction is the most influential variable on total satisfaction, followed by support service satisfaction, facility service satisfaction and administration service satisfaction.

**Keywords** : international student satisfaction, education service satisfaction, administration service satisfaction, facility service satisfaction, support service satisfaction