



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](#)

공학석사학위논문

산업안전보건교육의 교육효과 및 교육만족도
분석에 관한 연구

A Study on the Analysis of Educational Effect and Educational
Satisfaction of Occupational Safety and Health Education

울산대학교 대학원
안전보건전문학과
우 용 하

산업안전보건교육의 교육효과 및 교육만족도
분석에 관한 연구

지도교수 김재균

이 논문을 공학석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월

울산대학교 대학원
안전보건전문학과
우 용 하

우용하의 공학석사학위 논문을 인준함

심사위원장 정 기 효 인

심사위원 장 길 상 인

심사위원 김 재 균 인

2018년 12월

울 산 대 학 교 대 학 원

국문 요약

산업안전보건교육의 교육효과 및 교육만족도 분석에 관한 연구

울산대학교 대학원

안전보건전문학과

우 용 하

본 연구에서는 수요자 중심의 효율적이고 효과적인 교육사업 운영을 위해 현 산업안전보건교육의 교육효과 및 교육만족도 등의 성과를 이론적으로 분석·검증하고 이를 통해 안전보건관계자의 전문역량향상을 위한 교육체계 구축의 근거자료로 활용하고자 하였다.

이 연구에서 이용된 자료는 안전보건공단 산업안전보건교육원의 교육생 300명의 설문지를 분석자료로 사용하여 교육성과 기대일치, 교육만족도 및 행동의도에 대한 선행연구를 근거로 하여 교육성과에 대한 지각된 가치(기대일치)가 학습자의 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 대해 살펴보려고 하였다.

수집된 자료를 토대로 연구모형 및 연구가설을 설정하였으며, SPSS 18.0 통계프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 탐색적요인분석, 회귀분석을 통해 기술적 통계처리와 연구가설을 검증하였다. 연구변수의 신뢰성 및 타당성 분석결과, 크론바하 알파 신뢰계수는 교육성과 기대가치(0.804), 교육품질 만족도(0.905), 그리고 행동의도(0.756)등으로 0.7이상으로 높게 나타나 측정도구의 신뢰성은 문제가 없는 것으로 나타났다.

그러나 직원 친절/편의시설 만족도의 신뢰계수는 0.498로 나타나 응답자들 간의 동일 질문에 대하여 다르게 느끼는 측면이 있는 것으로 나타났다. 또한 교육성과 기대일치, 교육만족도(교육품질과 직원 친절/편의시설), 행동의도 간의 가설에 대해 회귀분석을 실시한 결과, 통계적으로 유의한 수준에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 검증결과는 교육성과 기대가치는 행동 의도에 영향을 미치며 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 교육성과 기대가치는 행동의도에 직접적으로 영향을 미치는 동시에 교육성과 기대가치가 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)에 영향을 미치고 교육 만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)가 다시 행동의도에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이것은 교육성과 기대일치가 높을수록 교육만족도가 더 높아지는 것을 의미한다. 즉, 교육성과 기대일치가 직접적으로 행동의도(재참여 의향 및 타인 추천의향)에 영향을 미치지만, 교육만족도를 통해서(매개로 하여) 행동의도에 더 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 학습자 개개인의 기대 수준을 파악하여 교육에 대한 지각된 가치를 높여서 교육만족도 및 재참여/타인추천 등의 교육성과를 달성할 수 있도록 보다 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

목 차

1. 서론	1
1.1 연구배경	1
1.2 연구의 필요성 및 목적	2
2. 이론적 배경	3
2.1 산업안전보건교육 환경 분석	3
가. 산업안전보건교육 법·제도 분석	5
나. 교육수요자의 환경변화 분석	11
다. 교육공급자의 환경변화 분석	15
라. 정부정책 방향	18
2.2 교육성과 기대일치	22
2.3 교육만족도	28
2.4 행동의도.....	32
3. 연구의 설계	35
3.1 연구모형	35
3.2 연구가설	35
3.3 변수의 조작적 정의 및 측정도구	38
3.4 연구방법	39
4. 연구결과	41
4.1 기초통계분석	41
4.2 신뢰성 및 타당성 분석	43
4.3 상관관계 분석	45
4.4 가설검증	45

5. 결론 및 제언	51
5.1 연구결과 요약	51
5.2 연구의 의의와 시사점	52
5.3 연구의 한계 및 향후 연구방향	52
참고문헌	53
부 록	55
Abstract	58

표 목 차

<표 2-1> 산업안전보건교육 추진연혁	3
<표 2-2> 산업안전보건교육 시행의무 관련 주요법령	5
<표 2-3> 산업안전보건교육 관련 산업안전보건법 시행령 및 시행규칙 주요내용	5
<표 2-4> 산업안전보건교육과정 분류체계	6
<표 2-5> 산업안전보건교육 실시의무 면제 사업장	7
<표 2-6> 산업안전보건교육 교육시간	8
<표 2-7> 산업안전보건교육 교육내용	9
<표 2-8> 산업안전보건교육 의무 위반시 벌칙	10
<표 2-9> 연도별 산업안전보건교육원 실적	16
<표 2-10> 연도별 산업안전보건교육원 집합교육 실적 추이	17
<표 2-11> 산업안전보건교육 제도개선(안) 교육원 관련 정책	21
<표 2-12> 교육만족의 개념 정의	28
<표 2-13> 교육만족의 영향요인들	30
<표 3-1> 연구변수별 설문문항 및 출처	40
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	41
<표 4-2> 표본의 참가행동 특성	42
<표 4-3> 독립변수, 매개변수, 종속변수의 신뢰성 및 타당성 분석 결과	44
<표 4-4> 평균, 표준편차 및 성과관리	45
<표 4-5> 가설1에 따른 회귀분석 결과표	46

<표 4-6> 가설1-2에 따른 회귀분석 결과표	46
<표 4-7> 가설2 따른 회귀분석 결과표	47
<표 4-8> 가설3-1에 따른 회귀분석 결과표	47
<표 4-9> 가설3-2에 따른 회귀분석 결과표	48
<표 4-10> 가설4에 따른 회귀분석 결과표	49
<표 4-11> 가설4-1에 따른 회귀분석 결과표	49
<표 4-12> 가설검증결과표	50

그림 목 차

<그림 2-1> 연도별 사망재해 추이	11
<그림 2-2> 업종별 산업재해현황 분포 비교	12
<그림 2-3> 업무상 질병자 발생현황 비교	12
<그림 2-4> 업무상사고 사망원인 비율 변화(기인물별)	13
<그림 2-5> 업무상사고 사망원인 비율 변화(발생형태별)	14
<그림 2-6> 교육인원과 재해율의 상관 관계	15
<그림 2-7> 고용노동부 제4차 산재예방5개년계획	18
<그림 2-8> 기대-불일치 과정	23
<그림 2-9> 기대-불일치 모델	24
<그림 2-10> 기대수준과 제품성과와의 관계	25
<그림 2-11> 기대-불일치 이론에 관한 선행연구	26
<그림 3-1> 연구모형	35

1. 서론

1.1 연구의 배경

우리나라 뿐 아니라 여타 선진국에서도 최근 들어 중대재해 등을 중심으로 산업재해의 감소세가 둔화되는 현상이 나타나면서, 일정 수준의 안전보건관리 체계가 갖추어진 이후에는 기계나 장비의 구조적인 문제보다 근로자 개인의 의식이나 사업장의 안전 문화 등이 산업재해 예방에 보다 중요한 요인으로 작용한다는 지적이 많다. 특히, 최근 발생한 중대재해들 중 상당수는 비교적 간단한 조치나 규정의 준수만으로도 예방이 가능했던 것으로 나타나면서, 근로자들에 대한 산업안전보건교육의 중요성이 강조되는 추세이다.

이에 따라, 우리나라에서도 산업안전보건교육의 실시 의무를 법제화하고, 고용노동부와 산업안전보건공단을 중심으로 교육 콘텐츠의 개발 및 보급, 산업안전보건교육 인프라 확충 등에 힘써온 바 있으나, 현장의 교육 역량 부족 및 근로자들의 인식 부족, 형식적인 교육실시 등으로 인해 국내 산업안전보건교육의 실효성이 충분하지 않다는 지적도 끊이지 않고 있다.

또한, 사업주의 근로자에 대한 산업안전보건교육은 법적 의무사항이나 일반적으로 투자가 아닌 비용이나 근로손실의 개념으로 인식하는 경향이 있고, 형식적으로 실시하거나 위반하는 사례가 빈번하게 일어나고 있는 실정이다.

이러한 문제점을 해소하고 교육의 실효성을 확보하기 위해서는 이론위주의 형식적 교육에서 벗어나 체험·실습 중심의 혁신적인 교육기법과 새로운 전략과제 개발 및 도입 등에 대한 연구가 필요함을 보여준다.

4차 산업혁명에 따른 새로운 기술·위험과 일하는 방식 변화 등이 복합적으로 작용하고 이에 따라 고객은 학습자 수준별 과정 세분화, 고급수준 전문과정 개발을 요구하고 있고, 경영자는 학습결과의 작동성(효과성) 의문, 직무역량 중심 교육요구를 하는 등 다양한 교육 요구가 제기될 것으로 예상된다.

이에 따라 본 연구는 수요자 중심의 효율적이고 효과적인 교육사업 운영을 위해 현 산업안전보건교육의 교육효과 및 교육만족도 등의 성과를 이론적으로 분석·검증하고, 이를 통해 안전 및 보건관리 관계자의 전문역량향상을 위한 교육체계 구축의 근거자료로 활용하고자 한다.

1.2 연구의 필요성 및 목적

가. 연구의 필요성

산업안전보건교육원에서는 교육 실시 후, 교육활용도 및 교육만족도 등의 교육 성과를 분석하고 있다. 지금까지의 분석은 단순히 교육활용도 및 교육만족도 등의 평균이나 표준편차 등을 산출하여 만족 정도의 높고 낮음을 분석하는 수준이었다.

따라서 설문 구성을 검토해 보니, 설문지 구성이 교육효과 정도 즉, 교육성과에 대한 지각된 가치(기대 일치)를 측정하는 문항들, 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의 시설)를 측정하는 문항들, 행동의도(재참여 의향 및 타인추천 의향)를 측정하는 문항들로 구성이 되어 있어서 이들 간의 영향 관계, 즉 인과 관계를 분석할 필요성이 제기되고 있다.

나. 연구의 목적

본 연구에서는 산업안전보건교육원의 교육성과를 분석하기 위하여 교육성과 기대 일치가 교육만족도 및 행동의도에 미치는 효과에 대해서 이론을 수립하고 이를 실증하고자 한다.

또한, 이론적 배경으로 산업안전보건교육의 법·제도 현황, 연도별 산업재해발생현황 추이, 산업안전보건교육원의 교육사업 운영 실태 등의 분석 자료를 제시하였다.

이를 통해 산업안전보건교육 발전방안의 하나로 산업안전보건교육 전문가양성 중심의 과정운영, 산업안전보건 표준 교육과정 모델 및 콘텐츠 공급, 교육사업 성과 관리체제 구축 및 운영 등의 핵심전략과제 개발 및 도입 방안을 제안하였다.

2. 이론적 배경

2.1 산업안전보건교육 환경 분석

가. 산업안전보건교육 법·제도 분석

1) 산업안전보건교육 추진 연혁

우리나라의 산업안전보건교육은 1981년 산업안전보건법 제정에 따라 의무적으로 실시하게 되었으며, 교육대상은 관련 법 개정에 따라 일부 변화가 있어왔다. 특히 안전 및 보건관리 대행기관 종사자는 2007년에 교육대상에서 제외되었으나, 2016년 안전 및 보건관리전문기관이 다시 교육대상에 포함되었으며, 안전보건관리담당자, 석면조사기관 종사자도 교육대상에 포함되었다.

<표 2-1> 산업안전보건교육 추진연혁

구 분	내 용
1980년대	<ul style="list-style-type: none"> • 1981.12. 산업안전보건법 제정, 근로자 및 관리책임자 등에 대한 안전 보건교육을 사업주 의무로 규정(법 제23조, 24조) - (근로자교육) 신규채용·작업내용 변경·유해위험작업시 교육으로 한정하다가 '90.1. 정기교육 추가, 교육기관 지정
1990년대	<ul style="list-style-type: none"> • 1996.12. 산업안전보건법 개정 - (관리책임자교육) 관리책임자, 안전관리자, 보건관리자, 산업보건의, 안전 및 보건관리대행기관 종사자, 사업주, 관리감독자, 안전담당자 • 1997. 규제완화 등 사회적 분위기에 따라 교육규정 완화 - '97년 특조법에 의해 산업안전보건법 상 안전교육이 면제
2000년대	<ul style="list-style-type: none"> • 2006. 3. 산업안전보건법 개정 - (관리책임자교육) 관리책임자, 안전관리자, 보건관리자 및 산업보건의, 안전 및 보건관리대행기관 종사자, 재해예방전문지도기관종사자, 사업주 및 관리감독자 • 2007년 기업규제완화특별조치법 개정으로 면제조항이 삭제 - (관리책임자교육) 관리책임자, 안전관리자, 보건관리자, 재해예방전문지도기관 종사자
2010년대	<ul style="list-style-type: none"> • 2013년 산업안전보건교육 제도개선(안) 마련 - 안전보건교육이 산재예방활동의 필수적인 요소이며, 교육성과는 사업주의 관심과 근로자의 자발적 참여 여부에 따라 결정된다는 취지하에 합리적 개선방안 마련 • 2016년 산업안전보건법 개정 - (관리책임자교육) 관리책임자, 안전관리자, 보건관리자, 안전보건관리담당관, 안전관리전문기관, 보건관리전문기관, 재해예방전문지도기관, 석면조사기관 종사자

1981년 산업안전보건법이 제정됨에 따라 산업 재해율을 낮추는 등 산업현장의 안전 보건문화 정착을 위한 노력이 이루어지고 있다. 산업안전보건법은 안전보건에 관한 사업주와 근로자의 직·간접적인 의무를 규정하고 있으며, 법 제정 당시 근로자 및 관리책임자 등에 대한 안전보건교육을 사업주의 의무로 규정하는 등 안전보건교육에 관한 기반을 마련하였다.

1997년 기업규제완화특별조치법에 따라 산업안전보건법상 안전보건교육에 대한 의무 규정이 완화되었으나, 사업주의 안전·보건에 대한 관심 저하, 재해율 상승 등 부작용이 나타남에 따라, 2007년 기업규제완화특별조치법의 개정으로 다시 관리책임자 등에 대한 안전보건교육이 의무화되어 안전보건문화 정착에 지속적인 기여를 하고 있다.

특히, 산업안전보건법의 안전보건교육 대상자는 법 개정에 따라 지속적으로 변화되어 왔으며, 2016년 산업안전보건법 개정으로 직무교육 대상자가 확대되었다. 기존 산업안전보건법에서는 관리책임자, 안전관리자, 보건관리자 및 재해예방전문지도 기관 종사자 등을 직무교육 대상자로 하고 있었으나 법 개정에 따라 안전보건관리 담당자, 안전관리전문기관 종사자, 보건관리전문기관 종사자, 석면조사기관 종사자 등으로 직무교육 대상자가 확대되었다.

한편, 산업안전보건교육은 고용노동부에서 정한 등록여건에 따라 등록된 교육기관에서 교육운업을 담당하고 있으며, 이 중 산업안전보건교육원은 산업현장의 안전 및 보건관계자에게 산업안전보건에 관한 지식과 기술보급 및 실용적 사례교육과 실험실습교육을 통한 직무능력을 배양하는 교육을 실시하는 기관으로 산업재해율 감소에 기여하여 왔다.

산업안전보건교육원은 2017년 직무교육, 양성교육, 전문화교육 이러닝교육 등 운영을 통해 전체 149,469명의 산업 안전 및 보건관리 관계자들의 역량향상을 도모하고 있다.

산업안전보건교육원은 다른 교육기관과 차별적으로 법정 직무교육 외에도 안전 및 보건관리 관계자들을 대상으로 다양한 전문화교육을 운영하고 있는데, 2017년 전체 88개의 교육과정 중에서 74개의 교육과정이 안전관리, 안전공학, 건설안전, 산업보건 등 전문화분야로 개설·운영되고 있는 상황이다.

즉 산업안전보건교육원은 법정 직무교육(보수 및 신규)을 중심으로 운영되는 다른 기타 직무교육기관과 비교하여 안전 및 보건관리 관계자의 직무역량 향상을 위해 직무교육 이외에도 차별적인 교육과정을 개발·운영하는 기관으로 산업안전보건 분야의 전문 교육기관이라고 볼 수 있다.

2) 산업안전보건교육 관련 법·제도 분석

① 산업안전보건교육 관련 법·제도 구성 체계

우리나라에서는 산업안전보건 전반에 관한 사항들을 주로 산업안전보건법 및 동 법의 하위 법령들에서 다루고 있으며, 이들 중 산업안전보건교육의 시행에 관한 사항을 직접적으로 명시하는 법령은 산업안전보건법, 산업안전보건법 시행령, 산업안전보건법 시행규칙 및 산업안전보건교육규정의 네 가지이다.

<표 2-2> 산업안전보건교육 시행 의무 관련 주요 법령

법령종류	법령명	소관부처
법률	산업안전보건법	고용노동부
대통령령	산업안전보건법 시행령	고용노동부
고용노동부령	산업안전보건법 시행규칙	고용노동부
고용노동부고시	산업안전보건교육규정	고용노동부

이 중, 상위 법령들인 산업안전보건법, 산업안전보건법 시행령 및 산업안전보건법 시행규칙에는 산업안전보건교육 이외에도 산업안전보건과 관련된 다양한 내용들이 포함되어 있는 반면, 산업안전보건교육규정에서는 교육과 관련된 세부 내용들만이 다루어진다.

산업안전보건법 시행령은 산업안전보건 관련 교육을 위한 교육기관의 유형, 인력, 시설, 장비에 대한 기준을 제시하고 있다. 또한, 산업안전보건법 시행규칙은 산업안전보건 관련 교육을 위한 교육시간, 교육내용, 교육실시 주체, 교육대상 등을 제시하고 있다

<표 2-3> 산업안전보건교육 관련 산업안전보건법 시행령 및 시행규칙 주요내용

구분	산업안전보건법 시행령	산업안전보건법 시행규칙
안전보건교육 (법제31조)	<ul style="list-style-type: none"> · 제26조의10(안전보건교육의 위탁전문기관 및 요건) - 공단, 등록기관, 직능훈련시설, 학교 및 별표 6-3의 인력, 시설 및 장비를 갖춘 기관 - 사무실(30㎡이상) 강의실(연면적 120㎡이상) 	<ul style="list-style-type: none"> · 제33조(교육시간 및 교육내용) ① 교육시간 및 교육내용은 별표 8과 별표 8의 2에 따름 ② 교육실시자는 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전관리자, 보건관리자 및 산업보건의 그리고 공단의 해당분야 강사요원 교육과정 이수자, 산업안전지도사 또는 산업보건지도사, 산업안전보건에 관한 학식과 경험이 있는 사람으로 고용부 장관이 정하는 기준에 해당하는 자

② 산업안전보건교육 관련 법령 주요 내용

먼저, 산업안전보건교육의 교육 과정 분류 체계를 요약하였다. 우리나라의 법정 산업안전보건교육은 건설 사업장 일용 근로자등 근로자를 대상으로 하는 근로자 안전보건교육과 안전보건과 관련된 전문적인 직무를 수행하는 관리책임자 등을 대상으로 하는 직무교육의 두 가지로 분류된다.

나아가, 근로자 안전보건교육은 다시 주기적으로 실시해야 하는 정기교육, 신입 근로자 채용 후 작업에 투입하기 전에 실시하는 채용 시 교육, 근로자를 기존과 다른 작업에 투입하기 전에 실시하는 작업내용 변경 시 교육, 고위험 작업에 최초 투입되는 근로자를 대상으로 하는 특별교육 및 건설 일용 근로자를 대상으로 하는 건설업 기초안전보건교육의 다섯 가지로 세분된다.

한편, 직무교육은 대상자를 안전보건관리책임자, 안전관리자, 보건관리자 및 안전보건관리담당자의 네 가지로 나누어 실시한다. 단, 실제 직무교육 대상자에는 이외에도 재해예방 전문기관의 종사자 및 석면조사기관의 종사자가 포함된다.

<표 2-4> 산업안전보건교육과정 분류 체계

대분류	소분류	교육대상	관련 법령
근로자 안전보건교육	정기교육	근로자 및 관리감독자	- 산안법 제31조 (안전보건교육) - 산업안전보건규정 제2조(정의) - 산안법 시행규칙 [별표8의2] 제1호 라목
	채용 시 교육	채용 후 직무 배치 전 근로자	
	작업내용 변경 시 교육	변경된 직무 배치 전 근로자	
	특별교육	법정 고위험 직무 배치 전 근로자	
	건설업 기초 안전보건교육	건설 일용근로자	
직무교육	안전보건관리책임자	(좌동)	- 산안법 제32조 (관리책임자 등에 대한 교육)
	안전관리자	(좌동)	
	보건관리자	(좌동)	
	안전보건관리담당자	(좌동)	

원칙적으로 일선 사업장에서는 산업재해 예방을 위해 상기한 여러 가지 종류의 산업안전보건교육을 실시해야 하나, 모든 사업장이 이러한 교육 과정을 전부 실시해야 하는 것은 아니며, 개별 사업장의 특성에 따라 교육의 일부 또는 전부의 실시 의무가 면제되기도 한다.

산업안전보건교육 실시 의무 면제 사업장과 관련된 세부적인 규정은 <표 2-5>에 정리하였다.

<표 2-5> 산업안전보건교육 실시 의무 면제 사업장

사업장 특성		면제 여부		
업종	상시 근로자	근로자 안전보건교육	건설업 기초 안전보건교육	직무교육
공공행정, 국방 및 사회보장 행정, 교육서비스업, 국제 및 외국기관	-	면제	면제	면제
사무직 근로자만 사용하는 사업장	-			
-	5인 미만	면제(특별 교육 제외)	면제	면제
광산안전법, 원자력안전법, 항공법, 선박안전법 적용 사업장(제조, 창고 및 운송, 여행사 및 여행보조 사업 제외)	-	면제(보건 관련 제외)	면제	실시
소프트웨어 개발 및 공급업, 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업, 정보서비스업, 금융 및 보험업, 전문서비스업, 건축기술, 엔지니어링 및 기타 과학기술 서비스업, 기타 전문, 과학 및 기술 서비스업(사진 처리업 제외), 사업지원 서비스업, 사회복지 서비스업	-	면제(특별 교육 제외)	면제(건설업 사업주만 실시)	실시
농업, 어업, 환경 정화 및 복원업, 소매업, 영화/비디오물/방송프로그램 제작 및 배급업, 녹음시설운영업, 방송업, 부동산업(부동산 관리업 제외) 및 임대업, 연구개발업, 보건업(병원 제외), 예술/스포츠 및 여가관련 서비스업, 협회 및 단체, 기타 개인 서비스업(세탁업 제외)	50인 미만			
관련 법령	산업안전보건법 시행령 [별표1] 법의 일부를 적용하지 아니하는 사업 및 규정			

한편, 우리나라 산업안전보건법 관련 법령에서는 산업안전보건교육에 대해 교육과정별 법정 교육시간을 명시하고, 정해진 시수 이상의 교육을 실시한 경우에 한해 산업안전보건교육 실시 의무를 이행한 것으로 간주하고 있다.

이를 보면, 근로자 산업안전보건교육 내 교육 과정들의 대부분이 채용이나 작업 변경 등과 같은 교육 실시 사유가 발생했을 때에 한해 일회적으로 실시하도록 규정된 반면, 근로자 안전보건교육 중 정기교육만은 일반 근로자 교육의 경우 분기별, 관리감독자 교육의 경우 연간 교육 시수가 명시되어 있어, 교육 계획이나 시수 관리 등을 위한 주기적이고 지속적인 노력이 요구되는 측면이 있다.

이와 대조적으로 관리책임자 등을 대상으로 하는 직무교육의 경우 일회성 교육이 없고, 모든 과정에서 주기적인 교육을 실시하도록 명시되어 있다. 다만, 직무교육의 교육 실시 주기는 2년으로 근로자 안전보건교육 정기교육에 비해 긴 편이며,

세부적으로는 안전보건관리책임자, 안전관리자, 보건관리자 대상 직무교육 과정에서 최초 선임 또는 채용 3개월 내 신규 교육 이수 후 2년 주기로 보수 교육을 이수 하도록 하는 것과 달리, 안전보건관리담당자의 경우에는 양성교육을 받았을 때 신규교육 이수 면제 조항이 있다.

<표 2-6> 산업안전보건교육 시간

교육 과정 구분		교육 대상자 구분	
대분류	소분류	일용근로자	일반근로자
근로자 안전보건교육	정기교육	-	사무직, 판매업무 종사자 : 분기 당 3시간 기타 : 분기 당 6시간 관리감독자 : 연간 16시간
	채용 시 교육	1시간	8시간
	작업내용 변경 시 교육	1시간	2시간
	특별교육	2시간	일반 : 16시간, 작업 시작 전 4시간 이상, 나머지 12시간 3개월 이내 분할 실시 가능 단기간 또는 간헐적 작업 : 2시간
	건설업 기초 안전보건교육	4시간	-
직무교육	안전보건관리책임자	-	신규 6시간, 보수 6시간(2년 주기)
	안전관리자	-	신규 34시간, 보수 24시간(2년 주기)
	보건관리자	-	신규 34시간, 보수 24시간(2년 주기)
	안전보건관리담당자	-	신규 면제 (면제요건 : 안전보건관리자, 양성교육 이수자) 보수 8시간(2년 주기)
교육시간감면	<ul style="list-style-type: none"> - 근로자 안전보건교육 및 건설업 기초 안전보건교육의 경우, 50인 미만의 도매업과 숙박 및 음식점업은 상기 교육시간의 2분의 1 실시 - 전년도에 산업재해가 발생하지 않은 사업장의 경우 그 다음 연도 정기교육에 한하여 상기 교육시간의 2분의 1 실시 		
관련 법령	산업안전보건법 시행규칙 제39조(안전보건관리책임자 등에 대한 직무교육) 산업안전보건법 시행규칙 [별표8] 산업안전보건 관련 교육과정별 교육시간 산업안전보건교육규정 제5조(근로자 안전보건교육에 대한 특례)		

<표 2-7>에는 교육과정별 교육 내용을 나타내었다. 이를 보면, 특히 근로자 안전 보건교육 중 채용시 교육, 작업내용 변경 시 교육 및 특별교육은 근로자가 작업을 시작하기 전에 이를 안전하고 건강한 방식으로 수행하는 방법을 교육하는데 그 목적을 두고 있으며, 이에 따라 기계나 기구의 위험성, 작업 순서 및 동선, 작업 전 점검 사항 등과 같이 개별 사업장이나 작업 현장에 맞춤형 내용이 다루어짐을 알 수 있다. 반면, 직무교육에서는 산업안전보건이나 인간공학, 그리고 안전점검 평가 및 재해 분석이나 위험성평가 등과 같이 보다 이론적이고 전문적인 교육을 실시하도록 규정되어 있다.

<표 2-7> 산업안전보건교육 내용

교육 과정 구분		교육 내용
대분류	소분류	
근로자 안전보건교육	정기교육	근로자 교육 : ① 산업안전 및 사고 예방, ② 산업보건 및 직업병 예방, ③ 건강증진 및 질병 예방, ④ 유해위험 작업환경 관리, ⑤ 산업안전보건법 및 일반관리, ⑥ 산업재해보상보험 제도 관리감독자 교육 : ① 작업공정의 유해, 위험과 재해 예방대책, ② 표준안전작업 방법 및 지도 요령, ③ 관리감독자의 역할과 임무, ④ 산업보건 및 직업병 예방, ⑤ 유해위험 작업환경 관리, ⑥ 산업안전보건법 및 일반관리
	채용 시 교육	① 기계, 기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선, ② 작업 개시 전 점검, ③ 정리정돈 및 청소, ④ 사고 발생 시 긴급조치, ⑤ 산업보건 및 직업병 예방, ⑥ 물질안전보건자료, ⑦ 산업안전보건법 및 일반관리
	작업내용 변경 시 교육	
	특별교육	공통 내용 : 채용 시 및 작업내용 변경 시 교육 내용 개별 내용 : 직무별 교육 내용
	건설업 기초 안전보건교육	공통 (1시간) : ① 산업안전보건법, ② 안전의식 제고 교육 대상별 (3시간) : ① 작업별 위험요인과 안전작업 방법 (2시간), ② 건설직종별 건강장해 위험요인과 건강관리 (1시간)
직무교육	안전보건관리책임자	신규 : ① 관리책임자의 책임과 직무, ② 산업안전보건법령 및 안전보건조치 보수 : ① 산업안전보건정책, ② 자율안전보건관리
	안전관리자	신규 : ① 산업안전보건법령, ② 산업안전보건개론, ③ 인간공학 및 산업심리, ④ 안전보건교육방법, ⑤ 재해 발생 시 응급처치, ⑥ 안전점검, 평가 및 재해 분석기법, ⑦ 안전기준 및 개인보호구 등 분야별 재해예방 실무, ⑧ 산업안전보건관리비 계상 및 사용기준, ⑨ 작업환경개선 등 산업위생, ⑩ 무재해운동 추진 기법 및 실무, ⑪ 위험성평가, ⑫ 기타 보수 : ① 산업안전보건법령 및 정책, ② 안전관리계획 및 안전보건개선 계획의 수립, 평가, 실무, ③ 안전보건교육 및 무재해운동 추진실무, ④ 산업안전보건관리비 사용기준 및 사용방법, ⑤ 분야별 재해 사례 및 개선 사례에 관한 연구와 실무, ⑥ 사업장 안전 개선기법, ⑦ 위험성평가, ⑧ 기타
	보건관리자	신규 : ① 산업안전보건법령 및 작업환경측정, ② 산업안전보건개론, ③ 안전보건교육방법, ④ 산업보건관리계획 수립, 평가 및 산업역학, ⑤ 작업환경 및 직업병 예방, ⑥ 작업환경 개선, ⑦ 산업역학 및 통계, ⑧ 산업환기, ⑨ 안전보건관리의 체계, 규정 및 보건관리자 역할, ⑩ 보건관리계획 및 운용, ⑪ 근로자 건강관리 및 응급처치, ⑫ 위험성평가, ⑬ 기타 보수 : ① 산업안전보건법령, 정책 및 작업환경 관리, ② 산업보건관리계획 수립, 평가 및 안전보건교육 추진 요령, ③ 근로자 건강 증진 및 구급환자 관리, ④ 산업위생 및 산업환기, ⑤ 직업병 사례 연구, ⑥ 유해물질별 작업환경 관리, ⑦ 위험성평가, ⑧ 기타
	안전보건관리담당자	보수 : ① 위험성평가(위험요인, 현재 안전조치, 위험성 추정 및 평가, 개선계획, 담당확인 등), ② 안전보건교육방법, ③ 사업장 순회점검 및 지도, ④ 기계, 기구의 적격품 선정, ⑤ 산업재해 통계의 유지, 관리 및 조사, ⑥ 기타
관련 법령	산업안전보건법 시행규칙 [별표8의2] 교육대상별 교육내용	

만약, 안전보건교육 실시 의무에 대한 위반이 적발되는 경우에는 사업주에게 과태료가 부과되며, 이 때 과태료의 산정 기준은 <표 2-8>와 같다.

이를 보면 기본적으로 법정 교육을 이수하지 않은 교육대상자 1명 당 정해진 액수의 과태료가 부과되며, 위반 횟수가 거듭될수록 과태료 금액이 높아지는 것을 알 수 있다. 또한, 직무교육에 비해 근로자 안전보건교육에 대한 과태료 액수가 상대적으로 작게 책정이 되어 있다.

<표 2-8> 산업안전보건교육 의무 위반 시 벌칙

교육 과정 구분		교육대상자 1명 당 과태료 금액(만원)		
대분류	소분류	1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
근로자 안전보건교육	정기교육	3	5	10
	채용 시 교육	5	10	15
	작업내용 변경 시 교육			
	특별교육			
건설업 기초 안전보건교육				
직무교육	안전보건관리책임자	5	20	30
	안전관리자			
	보건관리자			
	안전보건관리담당자			
관련 법령	산업안전보건법 제72조(과태료) 산업안전보건법 시행령 제48조(과태료의 부과기준) 및 [별표13] 과태료의 부과기준			

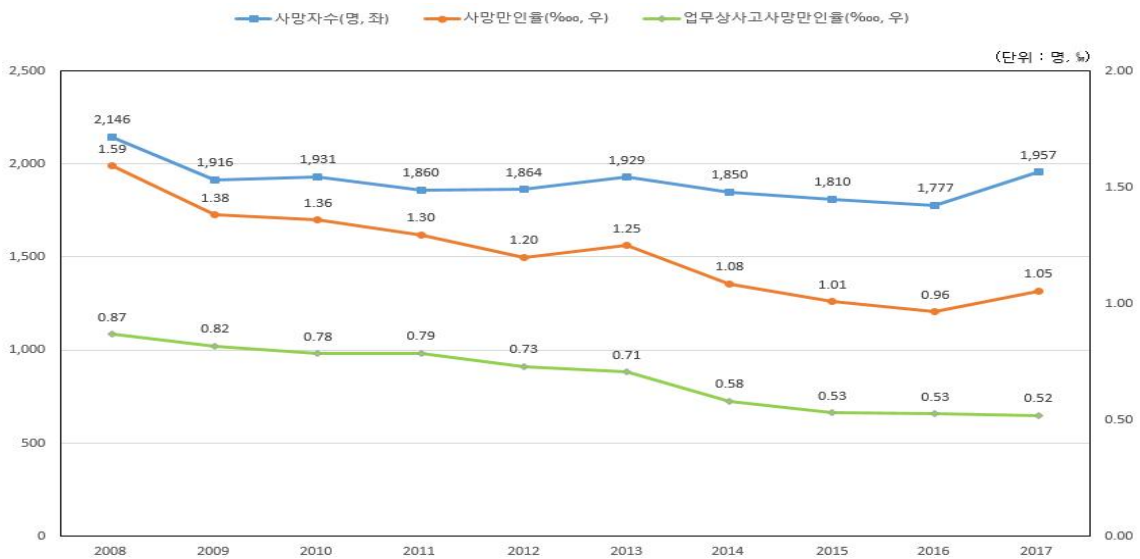
현행 산안법 및 관련 법령의 위반 사항들 중에서도 교육 실시 의무의 위반은 비교적 가벼운 등급으로 분류되고 있으며, 실제 부과되는 과태료 금액도 1차 위반의 경우 교육 대상자 1인당 3~5만원, 3차 이상 위반이라 하더라도 10~30만원 수준에 머무르고 있다.

이로 인해 고의 또는 부주의로 인해 법정 교육을 실시하지 않더라도 부담이 크지 않은 수준의 과태료만 납부하면 그만이라는 인식을 갖는 경우도 있어, 반드시 일벌백계 성격의 높은 과태료를 부과하지 않더라도, 사업장에서 교육 실시 의무의 위반에 대해 어느 정도 경각심을 가질 정도로 과태료 금액을 조정하는 것을 고려해 볼 필요가 있을 것이다. (산업안전보건교육의 현장작동성 강화를 위한 연구; 2017 신상문)

나. 교육 수요자의 환경변화 분석

1) 연도별 사망재해 추이

고용노동부(2017)의 산업재해 발생현황의 연도별 사망재해 추이를 살펴보면, 2017년 기준 사망자수는 1,957명, 사망만인율은 1.05(‰), 업무상사고 사망만인율은 0.52(‰)로 나타났다. 사망자 수, 사망만인율, 업무상사고 사망만인율의 추세는 2008년 이후 계속 감소 추세를 유지하였으나, 2017년에는 사망자수, 사망만인율이 2016년에 비해 증가한 것으로 나타났다.



[그림 2-1] 연도별 사망재해 추이

자료 : 고용노동부(2017) 산업재해현황분석

주 1) 사망자 수(명) = 업무상사고 사망자 수 + 업무상질병 사망자 수

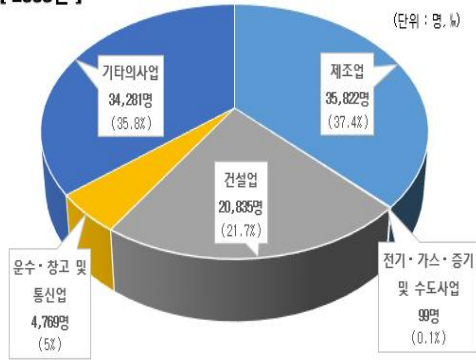
주 2) 사망만인율(‰) = 사망자 수/근로자 수 × 10,000

주 3) 업무상사고 사망만인율(‰) = 업무상사고 사망자 수/근로자 수 × 10,000

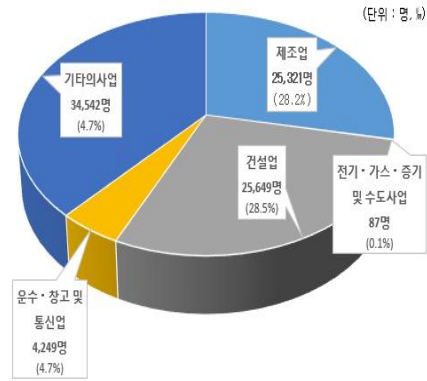
2) 업종별 산업재해 현황 분포 비교

산업별 재해현황을 10년 전과 비교하여 살펴보면, 업종별 산업재해 분포는 2008년의 경우 제조업이 37.4%로 가장 높았고, 다음으로 기타산업 35.8%, 건설업 21.7% 순이었으나, 2017년에는 건설업 28.5%으로 가장 높고 그 다음이 제조업 28.2%, 순으로 비율이 변화하였다.

[2008년]



[2017년]

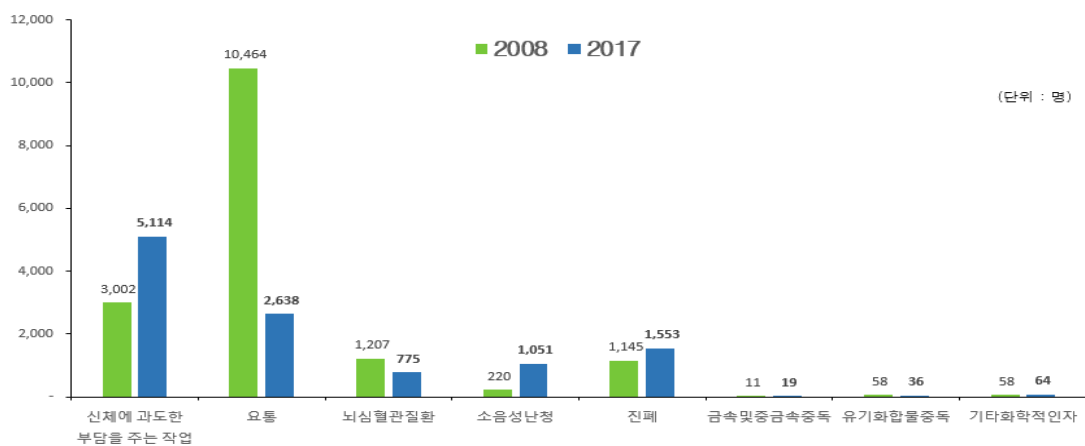


[그림 2-2] [업종별 산업재해 현황 분포 비교(2008년-2017년)]

자료: 고용노동부(2017) 산업재해 현황분석

3) 업무상 질병자 발생 현황 변화

업무상 질병자 발생 현황을 10년 전과 비교하여 살펴보면, 전체 업무상 질병자 수는 2008년 16,165명에서 2017년 11,250명으로 감소하였으나, 세부 질병별 발생 빈도에서는 차이가 있었다. 10년 전과 비교하여 요통, 뇌·심혈관 질환의 경우 10년 전에 비해 크게 감소하였으나, 신체에 과도한 부담을 주는 작업으로 인한 질환자의 경우 2008년 3,002명에서 2017년 5,114명으로 질환자 수가 크게 증가한 것으로 나타났다.



[그림 2-3] [업무상 질병자 발생 현황 변화(2008년-2017년)]

자료: 고용노동부(2017). 산업재해 현황분석

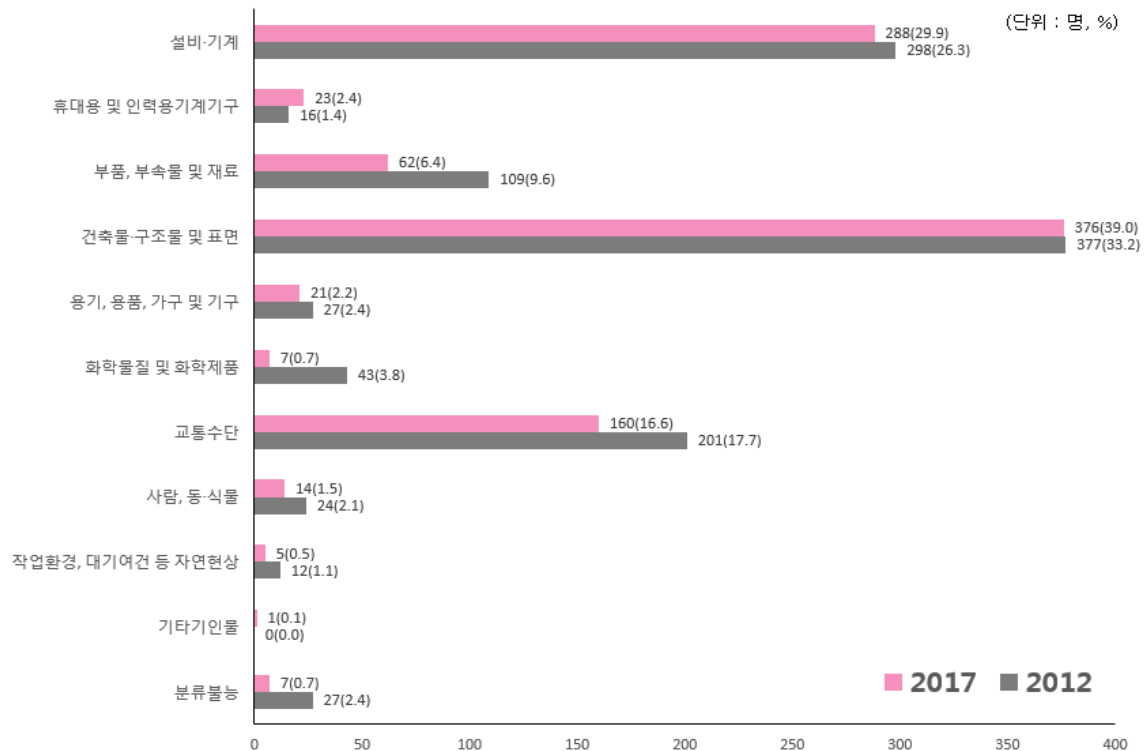
주 1) 업무상 질병자란 근로복지공단에서 산재보상지급이 결정된 자를 의미함.

한편, 산업안전보건연구원에서 해마다 조사하는 업무상사고 산업재해원인조사 보고서를 살펴보면, 산업현장에서 업무상사고로 인해 사망한 근로자는 2017년 1,957명으로 2008년 2,146명에 비해 감소한 것으로 나타났으며, 업무상사고사망 원인 발생 비율을 기인물별, 발생형태별 비교하여 살펴보면 다음과 같다.

4) 업무상사고 사망 원인 비율 변화(기인물별)

2017년 업무상사고 사망 발생 주요 기인물은 건축물·구조물 및 표면이 376명(39.0%), 설비·기계가 288명(29.9%), 교통수단이 160명(16.6%)으로 전체 기인물의 85.5%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

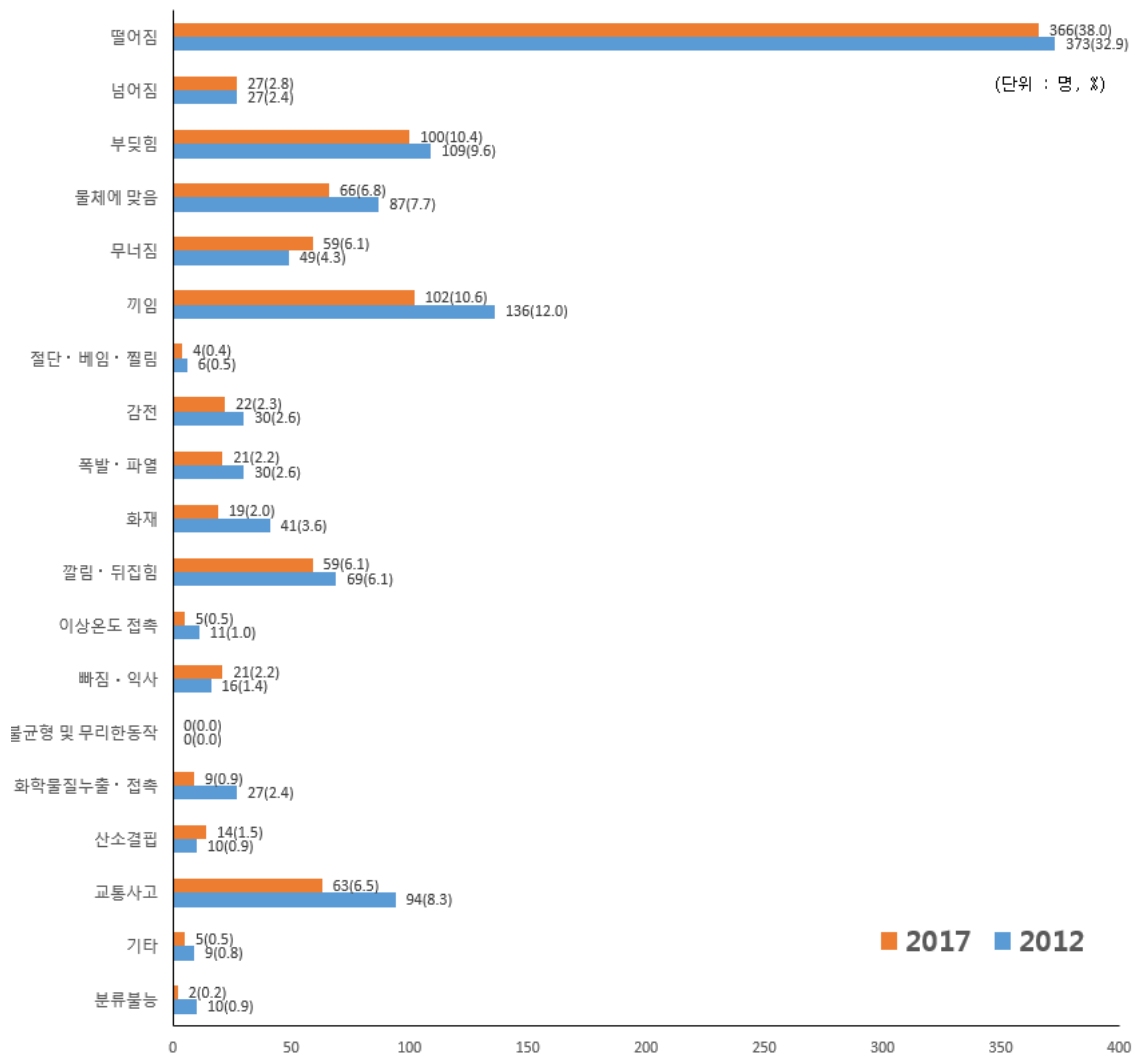
2012년과 비교하여 살펴보면, 업무상사고 사망 발생 주요 기인물은 5년 전과 유사한 형태로 나타났으며, 세부적으로는 다소 차이가 있었다.



[그림 2-4] 업무상사고 사망 원인 비율 변화(기인물별)(2012년-2017년)
 자료: 산업안전보건연구원(2017). 2017년 업무상사고 사망재해원인분석.

5) 업무상사고 사망 발생형태별 현황 변화

2017년 업무상사고 사망 발생형태별 현황은 떨어짐 366명(38.0), 끼임 102명(10.6%), 부딪힘 100명(10.4%) 순으로 나타났다. 2012년과 비교하여 살펴보면, 업무상사고 사망 발생형태별 현황은 5년 전과 유사한 형태로 나타났으며, 세부적으로는 다소 차이가 있었다.



[그림 2-5] 업무상 사고사망 발생형태별 현황 변화 (2012년-2017년)
 자료: 산업안전보건연구원(2017). 2017년 업무상사고 사망재해원인분석.

다. 교육 공급자의 환경변화 분석

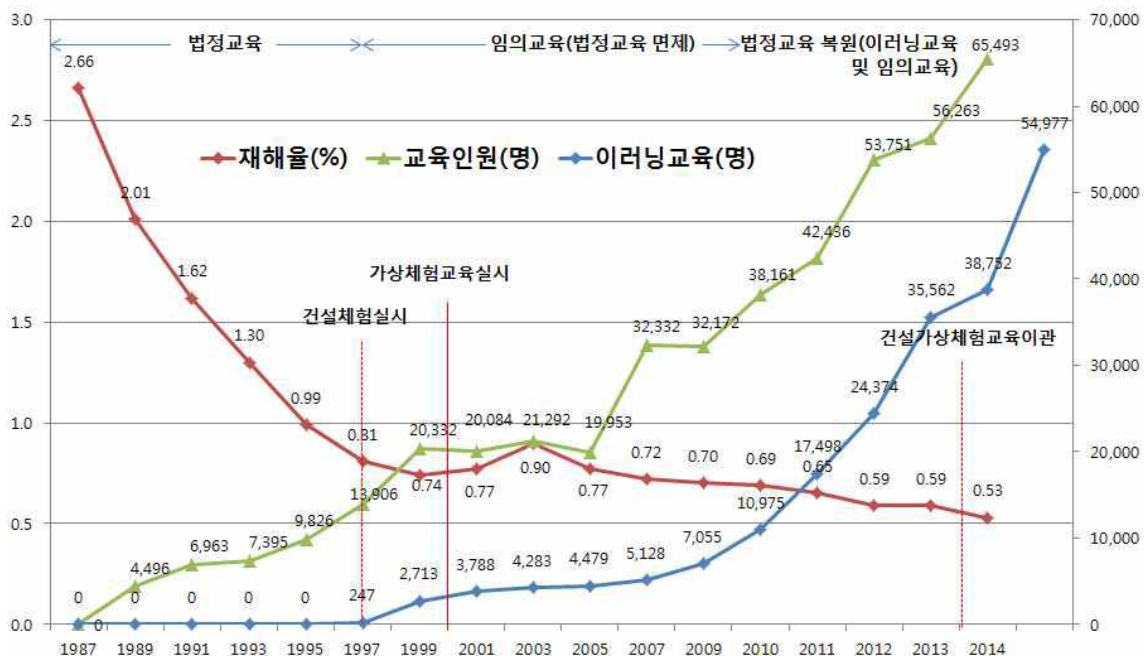
1) 교육원 교육사업 분석

산업안전보건교육원은 1987년 설립 이래로 해마다 산업현장의 안전 및 보건관계자에게 산업안전보건에 관한 지식과 기술보급 및 실용적 사례교육과 실험실습교육을 통한 직무능력을 배양하는 교육을 실시하여 산업재해율 감소에 기여하기 위해 노력해왔다.

산업안전보건교육원은 1989년 4,496명을 시작으로 교육인원을 꾸준히 증가시켜 2017년에는 149,469명을 교육하는 등 양적인 증가를 이룩하였다. 그 결과 1987년 우리나라의 산업재해율은 2.66%에서 꾸준히 감소하여 1995년 1.00% 미만으로 낮아졌고 1998년에는 0.68%를 기록하였으며, 2014년에는 0.53%를 기록하여 교육인원과 재해율은 상관관계가 있음을 입증하였다.

그러나 교육인원이 가시적으로 증가한 2005년부터 2014년에는 교육인원이 19,953명에서 65,493명으로 급증하였으나, 재해율 감소는 0.77에서 0.53으로 그 변화속도가 교육인원 증가 추세에 비해 다소 그 효과가 떨어지고 있는 것으로 나타났다.

교육인원의 급격한 증가는 이러닝 교육의 증가에 기인하고 있다.



<그림 2-6> 교육인원과 재해율의 상관관계

자료 : 산업안전보건교육원 내부자료

현 산업안전보건교육원에서 실시하고 있는 교육 사업은 질적 수준이 우수하여 교육에 대한 수요자들의 참여 요구가 매우 높은 상황이며, 이러한 수요를 교육원이 모두 충족시키기 어려운 현실이다.

산업안전보건교육원의 주요업무는 사업장 안전 보건관계자를 대상으로 직무교육, 양성교육, 전문화교육, 특정교육, 통신교육을 실시하고 있으며, 산업안전보건분야의 교육과정개발 및 교재를 개발하고 있다.

2) 교육 운영 실적 추이

연도별 교육운영 실적을 살펴보면 집합교육의 경우 2009년 8,758명에서 2017년 12,735명으로 약 45% 정도의 양적 성장이 이루어진 것으로 나타났다. 또한 이러닝 교육은 2009년부터 2017년까지 지속적으로 증가되어 2009년 대비 1,066% 성장하여 2017년에는 117,043명이 참여한 것으로 나타났다.

<표 2-9> 연도별 교육원 실적

구 분	'09년	'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년
계	32,172	38,161	42,436	53,751	56,263	65,493	57,305	63,744	129,778
집합교육	8,758	9,226	9,691	10,279	11,070	10,516	9,769	11,534	12,735
이러닝교육	10,975	17,498	24,374	35,562	38,752	54,977	47,356	52,210	117,043

집합교육의 경우 직무교육과 양성교육의 비중은 대체로 감소하고 있는 반면, 전문화교육의 비중이 늘어 확대되고 있는 추세이다. 직무교육이 '17년에 급격히 늘어난 이유는 안전관리전문기관 보수교육이 신설된 사유이다.

전문화교육의 경우 2009년 전체 교육과정에서 차지하는 비중이 교육생을 기준으로 85.6% 수준이었으나, 2015년에는 88.8%, 2016년에는 89.5%까지 확대되었다가 2017년에는 71.5%로 감소하였다.

전문화교육 내에서 분야별로 살펴보면 안전공학분야 교육의 비중이 가장 높으며, 산업보건분야, 안전관리분야, 건설안전분야 순으로 나타났다.

<표 2-10> 연도별 집합교육 실적 추이

구 분	'09년	'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년
계	8,840	9,298	9,955	10,454	11,180	10,521	9,571	11,534	12,735
직무교육	155 (1.8)	278	208	225	192	235	220	262	2,629 (20.6)
양성교육	492 (5.6)	654	544	519	391	447	377	332	298 (2.3)
전문화교육	7,569 (85.6)	7,908	8,532	9,196	9,955	9,078	8,503	10,318	9,110 (71.5)
안전관리	1,567	1,490	1,581	1,811	1,291	2,366	1,744	1,848	1,486
인간공학	2,643	2,832	3,418	3,736	5,129	3,626	3,411	4,730	4,609
건설안전	1,565	1,363	1,212	1,214	1,444	1,271	1,123	1,203	1,313
산업보건	1,794	2,223	2,321	2,435	2,091	1,815	2,225	2,537	1,702
특정교육	624 (7.1)	458	671	514	642	761	669	622	698 (5.5)

3) 산업안전보건교육원 운영실태 분석

① 교육과정 수

2017년 산업안전보건교육원 교육과정 현황을 살펴보면, 교육과정 개설 수는 총 90개로 나타났으며, 양성교육 8개 과정, 전문화교육 70개 과정, 직무교육 2개 과정, 특정교육 10개 과정 순으로 나타났다.

② 교육대상

산업안전보건교육원의 교육과정은 양성교육의 경우 위험기계 기구(프레스, 전단기, 크레인 등)의 안전검사원 및 검사지정기관 요원, 안전관리자 및 관리감독자로 동일하게 제시되어 있었으나, 전문화교육의 경우, 교육목적, 교육내용 등에 따라 안전보건부서장, 안전관리자, 보건관리자, 안전보건관계자, 관리감독자, 작업실무자, 공정설계담당자, 일반근로자, 희망자, 재해예방기관종사자 등으로 다양하게 제시되어 있었다.

③ 교육인원, 교육시간

과정별 교육인원 현황을 살펴보면, 전체 교육과정 중 평균 교육인원은 25명 단위가 36개 과정으로 전체의 40.0%를 차지하고 있었으며, 전체 교육과정의 평균 교육시간은 26.3시간이었다. 과정별 교육비 현황을 살펴보면, 전체 교육과정의 평균 교육비용은 123,282원이었으며 과정별 교육장소 현황을 살펴보면, 교육장소는 교육원 전체 교육과정 중 72%는 울산 교육원에서 나머지 28%는 인천 중부교육장에서 진행하고 있었다.

라. 정부정책 방향

1) 제4차 산재예방 5개년계획(2015~2019)

정부의 산업안전보건 관련 정책 현황을 살펴보면, 고용노동부는 변화하는 안전보건 환경에 대응하고 부족한 안전보건 역량, 취약한 안전보건인프라 개선을 위해 제4차 산재예방 5개년 계획을 수립하였으며, 산업안전보건 교육 관련 정책으로 실천 중심 안전보건 문화 확산을 위해 교육유인 확대와 맞춤형 교육 강화 등의 추진과제를 제시하였다.

비전	안전한 일터, 건강한 근로자, 행복한 대한민국
목표	* 사고사망만인율 13년 0.71% → 19년 0.3%대 * 중상해재해율(휴업 90일 이상)12년 0.26% → 19년 0.1%대
기본 방향	① 안전보건 주체별 책임 강화를 통한 안전보건 질서 확립 ② 인프라 확충과 대응 능력 보강을 통한 안전보건정책 역량 강화 ③ 교육 강화와 인식제고를 통한 실천중심의 안전보건 문화 확산
추진 과제	안전보건 책임 명확화
	대응 능력 제고
	확고한 기반 구축
	실천 중심의 안전보건 문화 확산

[그림 2-7] 고용노동부 제4차 산재예방 5개년 계획(2015-2019)

자료: 고용노동부. (2015). 산업현장의 안전보건 혁신을 위한 종합계획(제4차 산재예방 5개년)

정부의 제4차 산재예방 5개년 계획의 세부 추진 과제 중 산업안전보건교육원과 관련한 내용을 요약해보면, 안전보건공단의 역할 정립, 민간기관의 역량강화, 안전보건교육제도 전면 개편, 사업주 및 관리감독자 교육 확대, 대상별 맞춤형 교육 강화, 교육 인프라 등의 이슈가 도출되었다.

세부 추진과정의 내용을 살펴보면, 안전보건공단의 역할 정립을 위해서는 정형화된 업무는 민간에 이관하고 여유 역량을 산업현장에 대한 컨설팅, 기술지도와, 안전분야로 편향되어 있는 사업 내용을 보건 분야로 확대하여 균형성장화, 신기술·신공법·신종 직업병 등 고도의 전문성이 요구되는 영역에 대한 사업 수행, 취약계층 등 시장실패 영역에 대한 안전보건서비스 제공 등의 내용이 추진될 예정으로 나타났다.

재해예방 중심기관 위상 강화를 위해서는 민간재해예방기관의 안전·보건서비스가 적절히 제공되는지 평가·피드백·관리하는 재해예방기관의 HUB 역할을 수행할 필요가 있으며, 민간재해예방기관의 역량 강화를 위해 전문인력 양성 기능을 지원 등의 방안이 추진될 예정으로 나타났다.

민간기관의 역량 강화를 위해서는 안전보건서비스의 질 제고를 통해 재해예방기관의 경우 기술지도 및 사업장관리 충실성, 직원 전문성, 재해감소 실적을 종합하여 업무 수행 능력을 평가하고, 업무 담당자의 전문성 강화를 위해 직무교육대상에 민간 재해예방기관 업무 담당자를 추가하고 주기적으로 재교육을 받도록 제도 개선이 이루어 질 것으로 나타났다.

또한 재해예방업무에 대한 직무능력표준(NCS)를 개발하고 이를 기반으로 직업 교육·훈련 등에 활용하여 장기적으로 자격과 연계하여 과정을 마친 자에 대한 역량 평가 체계를 구축하는 방안 등이 제시되었으며, 현행 안전·보건관리기관의 분야별 전문성을 제고하면서 종합적인 진단·평가도 가능하도록 기관의 역량을 제고하고, 고도의 지식이나 경험을 가진 퇴직자 그룹을 활용한 안전·보건 컨설팅 사업 참여 등 고용창출 지원 등의 방안이 제시되었다.

교육 내실화를 위한 제도 개선 및 참여 유인 확대를 위해서는 우선 안전보건교육 제도를 실습, 사례교육, 집체교육, 현장교육 등 작업현장 중심 교육을 강화하기 위하여 기존 이론 위주 교육을 실습·사례(체험) 위주 교육으로, 집체교육 일정부분 의무화, 정기교육 시 단시간교육(tool box meeting 등) 인정, 집체(이론)교육과 현장(업종별, 직종별) 교육 병행 등 안전보건교육 제도를 전면 개편할 필요가 있으며 산재예방요율제 및 위험성평가 인정제도 활성화를 위해 사업주 및 관리감독자 교육 참여를 확대하는 방안 등이 제시되었다.

또한 대상별 맞춤형 교육 강화를 위해서는 경영자·관리자·현장감독자·근로자 등 사업장의 각 계층이 자신의 안전보건 관련 역할 및 실천 방안 교육을 실시하고, 지자체·공공기관 등 발주업무를 수행하는 직원들을 대상으로 한 기초 안전교육, 특성화 고등학교 등 예비산업인력에 대한 기초 안전의식 함양을 위한 교육 등의 방안 등이 제시되었다.

교육 인프라 확충을 위해서는 기초안전보건교육 대상 업종을 건설업에서 조선·철강업 등으로 확대, 인적자원개발협의체(Sector Council)와 함께 교육과정개발 및 시행 등 산업별 교육체계 구축 및 지역별 안전보건교육센터, 안전체험관 등을 확충하여 비정규직 근로자 등의 안전보건교육을 강화하는 방안과, 사고 다발 고위험 업종별 재해사례, 공정·작업별 유해·위험요인 및 점검 목록 등을 종합한 안전보건 교육 콘텐츠를 개발하는 방안, 안전보건 교육 접근성 강화를 위한 홈페이지, LMS(Learning Management System) 구축 등 On-line 교육을 확대하는 방안 등이 제시되었다.

2) 산업안전보건교육 제도개선(안)

한편, 고용노동부가 제시한 산업안전보건교육 제도개선(안)을 살펴보면, 기존 산업안전보건교육이 교육대상별 특성에 맞는 교육목표가 명확히 설정되어 있지 않은 문제, 사업장 현실과 괴리된 교육방식, 서비스업 근로자에 대한 교육제도미비, 사업장의 수요를 충족할 수 있는 교육기관 부족, 사내교육 활성화에 필요한 기반 미흡의 문제점이 제기됨에 따라 마련되었으며,

제도개선 기본방향은 실행성, 효과성, 효율성을 중심으로, 계층별교육 방식 개선 실무중심 교육 체계 구축, 교육지원 체계 강화 등의 방법으로 사업장 안전보건교육 성과를 제고하고 거시적으로 안전하고 건강한 일터 구축을 위한 목적으로 수립되었다.

산업안전보건교육 제도개선(안)의 세부내용을 살펴보면, 크게 안전보건교육 목표 설정, 산재취약사업장 사업주 교육실시, 안전보건관리책임자 교육의 실효성 제고 관리감독자 교육내용의 업무연관성 제고, 근로자교육의 실행가능성·실효성 제고 안전·보건관리자 교육의 질 향상, 재해예방전문지도기관 종사자 교육 자율화, 서비스업 근로자 신규채용 시 교육제도 도입, 산업안전보건교육 인프라 강화 등의 내용으로 구성되어 있었다.

우선, 교육대상별 특성에 맞는 교육목표가 명확히 설정되어 있지 않아 교육시간이 과도하거나 불필요한 내용을 교육하는 등의 문제에 대한 대안으로 교육대상 별(사업주, 안전보건관리책임자, 안전·보건관리자, 근로자 등) 달성하고자 하는 실질적인 교육목표를 설정하는 방안 등이 제시되었으며, 다음으로, 100인 미만 사업장의 산업재해 발생빈도에 비해 안전보건관리책임자 선임의무가 없어 산재예방 실시가 효과적으로 실시되지 않는 문제점에 대한 대안으로 안전보건관리책임자 선임대상이 아닌 사업장 중 감독·조사 대상 재해발생 사업장에 대한 사업주 교육 실시에 대한 내용으로 안전보건공단이 “사업주 교육용 동영상”을 제작하여 배포하도록 하는 등의 내용이 제시되었다.

또한 사업장 현실과 괴리된 교육에 대한 대안으로 안전보건관리책임자 교육을 신규교육과 보수교육으로 구분하여 수준별 교육을 실시하는 방안과, 관리감독자 교육의 실효성을 제고하여 현행 근로자교육에서 직무교육을 받도록 변경하는 방안과, 안전·보건관리자의 안전·보건 분야 전문성 유지 증진을 위한 계속 교육을 추진하는 방안 등이 제시되었다.

한편, 산업안전보건교육 인프라 강화를 위해 교육기능과 지원기능을 분리하여, 교육기관을 실험·실습·훈련 위주의 실무형 교육기관을 육성하고 교육지원기관을 사업장의 안전보건교육 수요에 신속히 대응하여 사업장 및 교육기관의 실무중심 교육을 효과적으로 구축하기 위해 사업장 교육수요에 맞는 교육 지원, 성과 평가 체계 구축 등의 방안 등을 제시하였다.

<표 2-11> 산업안전보건교육 제도개선(안) 내 산업안전보건교육원 관련 정책

구분	내용
안전보건교육 목표설정	· 교육대상 별(사업주, 안전보건관리책임자, 안전·보건관리자, 근로자 등) 달성하고자 하는 실질적인 교육목표 설정
산재취약사업장 사업주교육 실시	· 안전보건관리책임자 선임대상이 아닌 사업장 중 감독·조사대상 재해 발생 사업장에 대한 사업주 교육 실시
안전보건관리책임자 교육의 실효성 제고	· 신규교육과 보수교육으로 구분하여 수준별 교육 실시 ※ 신규교육: 위험관리의 기본원리와 관리책임자의 역할교육 · 보수교육 : 안전보건 여건변화와 실제사례 간접 체험 교육
관리감독자 교육내용의 업무연관성 제고	· 소속직원을 관리감독자로서 산재예방 역할을 수행할 수 있도록 교육 ※ 인터넷 학습 후 집체교육 실시(Blended Learning)
근로자교육의 실행가능성·실효성 제고	· 신규 채용자 교육(지식: 인터넷 학습, 기술·태도: OJT 교육) · 정기교육(현장학습(OJT)과 집체교육 중 선택) · 작업내용 변경 시 교육(집체교육과 현장학습 병행) · 유해위험작업특별교육(작업표준 동영상교육+현장특성교육)
안전·보건관리자 교육의 질 향상	· 안전·보건 분야 전문성 유지·증진을 위한 전문가 계속교육 · 인터넷 교육과 집체교육 병행(Blended Learning)
재해예방전문지도기관 종사자 교육 자율화	· 법적 의무교육에서 위탁교육기관별 자율교육으로 변경
서비스업 근로자 신규채용시 교육제도 도입	· 서비스업 신규채용 근로자 대상 업무 관련 위험 및 재해예방방법 교육 ※ 교육자료는 안전공단 교육지원센터에서 제작·보급
산업안전보건교육 인프라 강화	· 교육기능과 교육지원기능 분리 - (교육기관) 실험·실습·훈련 위주 실무형 교육기관 육성 - (지원기관) 사업장 교육수요에 맞는 교육 지원, 성과 평가체계 구축 · 사업장의 자체적인 안전보건교육 활성화 유도 - 사업장 안전보건교육시스템 인증제 도입, 사업장 감독방식 개선

자료: 고용노동부. (2013). 산업안전보건교육 제도개선(안) 재구성.

2.2 교육성과 기대일치

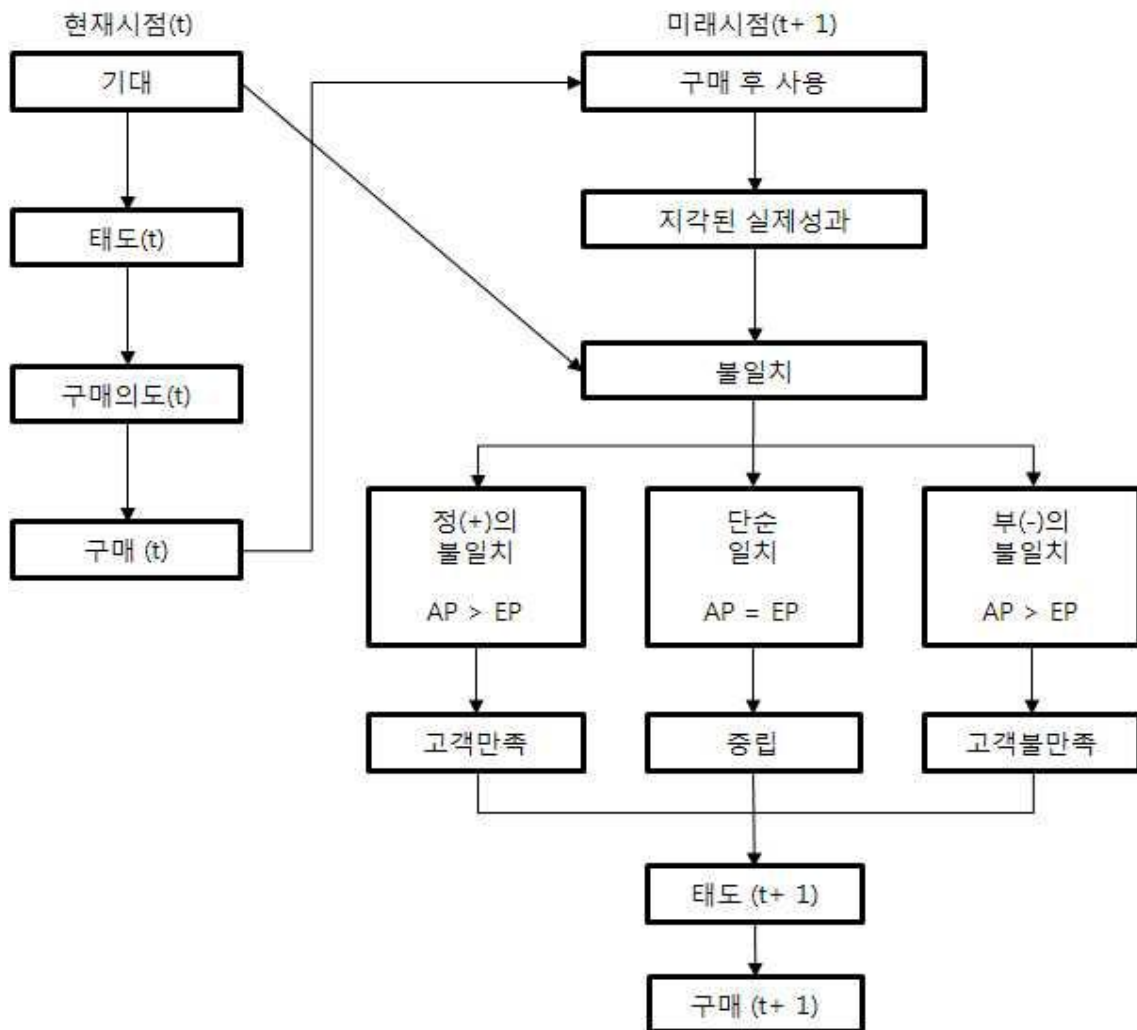
가. 기대-불일치 이론의 개념

기대-불일치 이론은 고객의 기대와 기대에 대한 불일치가 고객만족에 미치는 영향을 규명하고자 하는 이론이다(이우승, 2009). 여기서 기대란, 소비자들의 행동 특히 경제적 행동으로 설명할 수 있는데, 경제적 행동이란, 소비를 하는 고객의 입장에서 가장 핵심적인 요인이라 할 수 있을 것이다.

이러한 기대의 개념은 사회심리학, 산업심리학의 학자들 사이에 '상호작용' 또는 '외부의 사회적인 영향' 등으로 정의하고 있다(권해도,1990). Tes & Wilton(1988)은 기대란 어떤 사건의 가능성에 대한 판단이며, 더불어 그 사건에 대한 좋고 나쁨의 평가라고 정의하였고, Swan & Trawick(1981)은 소매점을 이용하는 고객을 상대로 한 정의에서 '고객이 특정 소매점에 대하여 여러 탁월한 속성에 있어, 어떤 수준 이상의 성과를 달성할 수 있을 것이라 믿는 것'이라 정의하고 있다.

기대-불일치 이론의 근거는 최초 '순응수준이론'에서부터 시작되었다고 할 수 있다(김규동, 1996). 순응수준이론은 고객 자신이 가지고 있는 순응된 기준에 따라 외부의 자극을 지각하는 것을 가정하는데, 순응이란, 환경에 적응하는 것을 의미하고, 순응 수준은 어떤 자극 자체에 대한 지각, 또는 자극이 발생하는 배경과 상황, 사람의 심리적이고 생리적인 특성의 세 요인을 포함하는 함수를 의미한다(김규동, 1996).

이러한 순응수준에 대하여 Oliver(1993)는 제품성파에 대한 기대가 하나의 순응 수준으로 작용한다는 이론에 동의하면서 순응수준 이론을 근거로 기대-불일치 이론을 정립하였다(심상화, 2002).



[그림 2-8] 기대-불일치 과정

출처 : Erevelles, S. & Clark, L.(1992), 'A Comparison of Current Models of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction,' Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior ,Vol. 5, No. 1, pp. 104-114.

나. 기대-불일치 패러다임

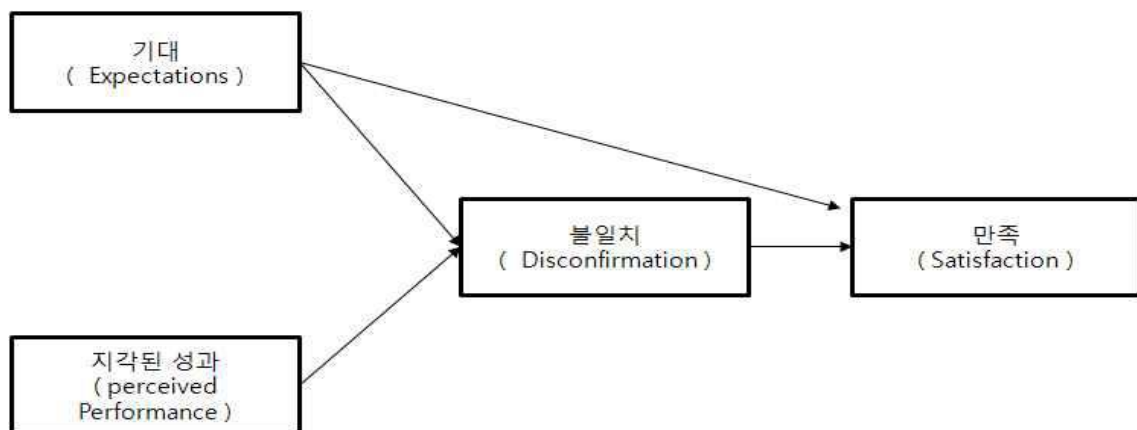
기대-불일치 이론은 고객의 사전기대와 비교하여 사후의 만족의 정도라고 요약할 수 있다. 기대-불일치 이론에서 기대는 제품이나 서비스 성과가 어느 정도 될 것이라는 예측 기대가 널리 이용되고 있지만, 보통 서비스 품질을 평가하는데 사용되는 Gap Model에서는 성과가 어느 수준이 되어야 한다는 규범적 기대 또는 이상적 기대가 비교 기준으로 사용되고 있다(윤동구,2000).

기대-불일치 모형은 소비자가 제품성과에 대한 기대와 지각된 성과를 비교하여 제품(서비스)에 대한 만족을 판단한다는 것이다. 여기서 기대는 예측되는 제품(서비스) 성과에 대한 소비자들의 전망을 의미하고, 성과가 어떠한 것이라는 예측을 반영한다.

만약 제품(서비스)성과가 기대를 상회하게 되면, 즉 긍정적인 불일치가 발생한다면 만족의 증가가 예측되고, 반대로 제품(서비스)성과가 기대에 못 미쳐 부정적인 불일치가 발생하면 불만족의 증가가 예측된다. 그러므로 불일치는 소비자 만족에 영향을 미치는 것으로 가정한다.

또한, 기대도 소비자 만족에 영향을 미치는 것으로 가정한다. 아울러 소비자의 만족은 기대와 일치 정도의 함수인 것으로 가정을 두며, 기대가 평가기준으로 사용된다. Oliver(1980)의 소비자 만족에 관한 기대-불일치는 [그림 2-2]와 같은 모형을 통해 설명할 수 있다.

소비자는 소비를 하기 전에 대상 제품에 대한 기대를 가지며, 실제 소비를 통해 형성된 인지된 성과는 소비 전 기대와 비교된다. 그리고 소비자 만족의 수준은 기대와 성과 사이의 차이와 기대에 의해서 형성되고, 이렇게 형성된 만족의 수준은 다시 재구매 의도에 영향을 준다. 구매 후 실제 성과가 기대했던 것보다 못하면 불만족하게 되는데, 구체적으로 제품성과가 기대보다 못한 것으로 판단한 경우를 부정적 불일치, 제품성과를 기대보다 나은 것으로 판단한 경우를 긍정적 불일치, 기대했던 정도라고 판단하면 단순일치라 하였다.



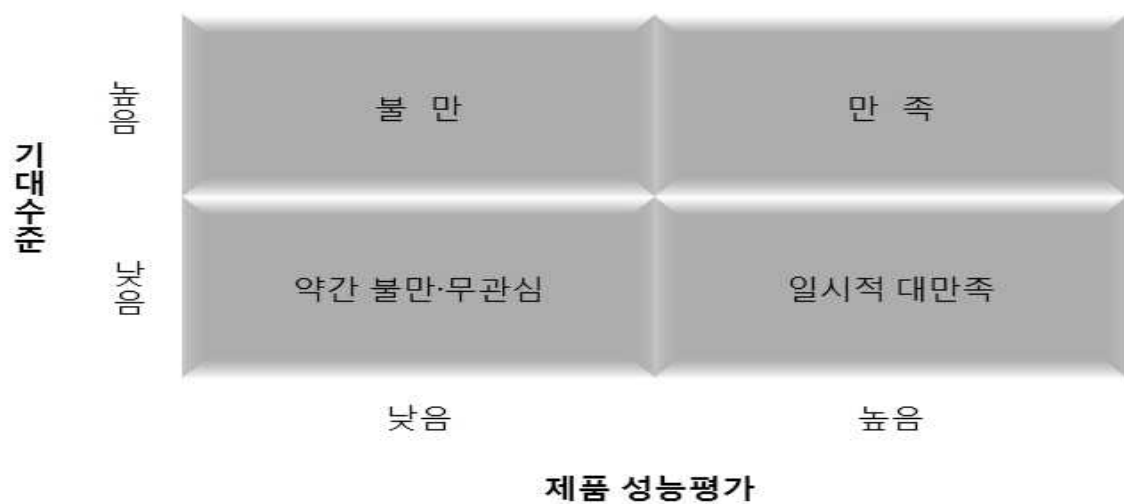
[그림 2-9] 기대-불일치 모델

출처 : Oliver, R. L.(1980), Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, Journal of Marketing Research, Vol. 17, No. 4, pp. 460-469.

기대-불일치 이론의 변수들 간의 관계에 대한 선행연구결과 [그림2-9]에서 볼 수 있듯 변수들 간의 관계는 혼재된 결과를 보이고 있어 합의된 발견 점을 찾아내기가 어렵다. 대체적으로 '기대', '성과' 변수는 '만족'에 대한 직접 효과에 혼재된 결과를 보이고 있다. '기대-불일치'의 만족에 대한 직·간접효과에 대해서는 어느 정도 합의된 지지를 하고 있다.

이와 같이 변수 간 혼재된 연구결과에 대한 대안적 시각으로는 최근에 '상황'을 고려한 기대-불일치 연구가 진행되고 있다(이유재, 2000). 기대-불일치 이론에 대한 일반적 결과의 평가 과정은 사전의 기대수준과 구매 후의 평가와 성과의 차이에 대한 결과를 평가하는 것으로 볼 수 있는데, 실제 지각된 성과가 기대했던 것보다 좋으면 긍정적 불일치가 발생하며, 실제 지각된 성과가 기대했던 성과에 미치지 못하면 부정적인 불일치가 발생하는 것이다.

긍정적, 부정적 불일치 결과에 대하여 긍정적 불일치는 고객만족을 유발하고, 제품 및 서비스에 대한 고객의 신념과 태도, 미래의 구매의사 등을 강화하는 작용을 하고 있다. 반면에 부정적 불일치는 향후 제품(서비스)의 구매의사를 약화시키는 결과를 가져와 고객이 다른 경쟁제품 및 서비스를 탐색하는 빌미를 주게 된다. (이유재, 2000).



[그림 2-10] 기대 수준과 제품성과와의 관계

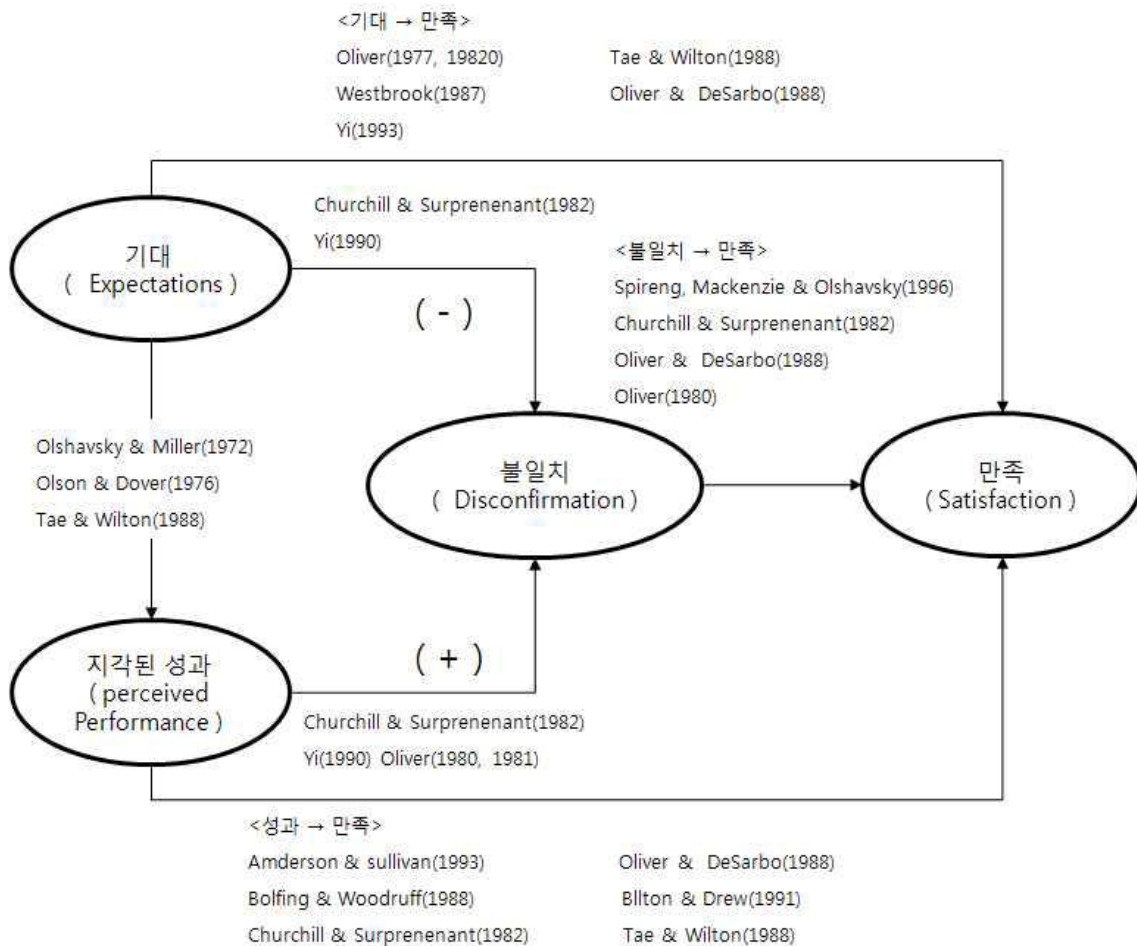
출처 : 이유재(2012), 「마케팅관리」, 서울: 경문사.

그림[2-10]에서는 기대수준이 높고 제품 성능평가도 높으면 만족, 기대수준이 낮으나 제품 성능평가가 높으면 일시적 대만족, 기대수준이 높으나 제품 성능평가가 낮으면 불만족, 기대수준도 낮고 제품 성능평가도 낮으면 약간 불만족 또는 무관심으로 나타난다.

다. 기대-불일치에 관한 선행 연구

기대-불일치 변수에 관한 여러 연구들은 측정방법과 독립변수로서 만족에 직접 효과를 미치는가에 대하여 이루어졌다. 소비자 만족 연구에서 독립변수로 기대-불일치를 측정하는 연구들은 제품이나 서비스의 사전평가와 사후평가 간의 불일치를 객관적으로 측정하는 추론적 기대-불일치 또는 차감적 기대-불일치에 대한 연구와 소비자가 주관적으로 지각하는 불일치를 측정하는 지각된 불일치 또는 주관적 불일치라고 표현되는 연구로 나눈다(이우승, 2009).

Oliver(1980)는 주관적 기대-불일치가 만족과 더 의미 있는 관계를 가진다고 하였으며, Tes & Wilton(1988)도 주관적 기대-불일치가 만족을 설명하는데 효과적이라고 하였다.



[그림 2-11] 기대-불일치 이론에 관한 선행 연구

출처 : 박경자(2009), "온라인 정보원천이 인터넷 쇼핑물에 대한 만족과 지속 사용의도에 미치는 영향," 전남대학교 박사학위논문.

기대-불일치와 소비자 만족에 관한 선행연구를 보면 제품의 경우 정보시스템 사용자(김종욱·신승균·김병근, 2004)와 자동차 A/S 이용자(김준호·이동진, 2004), 미용실 이용자(이재록·박소연·임지훈, 2002)에서는 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 우기남(2003)은 골프장 서비스에 대한 고객과 서비스 제공자간의 지각 불일치에 관한 연구에서 서비스 제공자가 지각하는 서비스품질 요인 중 코스 요인만이 고객인지 가치에 통계적으로 유의한 효과를 미치는 것으로 나타났다.

또한 오준석(1996)의 기대-불일치 패러다임을 통한 상업 스포츠시설의 고객만족에 서는 기대와 기대-불일치로 이루어진 모형보다 이 두 가지 변수 이외의 지각된 상품성과를 추가한 모형이 상업 스포츠시설에 대한 고객만족을 더 잘 설명한다고 보았다.

2.3 교육만족도

가. 교육만족의 개념

만족이라는 것은 “심리적으로 부족함이 없는 상태”를 말하고 있으며, 욕구가 충족되면 만족을 얻을 수 있을 것이며 Oliver(63)은 만족(Satisfaction)이란 말은 라틴어의 Satis와 Facere에서 파생 되어졌으며, 영어로는 ‘Enough to do make’이고, ‘가득 차도록 충족시킨다.’는 의미를 가지고 있으며, 만족을 시키는 제품과 서비스는 고객들이 요구하고 있는 정도까지를 충분하게 제공할 수 있는 능력을 가지고 있다는 것을 의미하고 있다고 하였다.

또한 만족에 대한 범위는 과도한 투기(excessive gambling), 과식(overeating)과 지나친 결과 수준(threshold)등과 같은 충족까지도 포함하며 만족이라고 하는 개념은 인지적인 상태(cognitive states), 정서적 반응(emotional response), 평가(evaluation) 인지적인 판단과 정서적인 반응 등이 결합되어진 ‘만족에 관한 판단(satisfaction judgment)’등 네 가지 관점을 통하여 그 속성이 정의되고 있음을 알 수 있다.(64)

교육기관에서의 만족도에 관한 조사는 교육시설과 교육의 결과 그리고 행정의 서비스를 일반적인 대상으로 한다. 이러한 요건들을 기준으로 하고 있는 만족도의 조사 결과는 학생들이 가지고 있는 학교에 대한 소속감과 교육경험, 정체성 확인에 대한 종합적인 이해의 정도, 학생들의 관심사들을 존중하려는 정책의 결정 그리고 교육의 질을 개선하기 위하여 유용한 자료로도 널리 활용되고 있다.(65)

Astin(1993)는 교육에 대하여 만족도를 ‘수강생들의 교육에 관한 주관적인 만족도를 살펴보고 있는 것’으로 정의하였으며, 이병관(2011)의 연구에서 교육만족의 개념을 ‘교육자가 교육을 받으면서 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 개개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 감정의 만족 및 불만족에 대하여 평가하는 정도’라고 정의하였다.

<표 2-12> 교육만족의 개념 정의

연구자	교육만족의 개념 정의
황보혜(2009)	학습자들이 교육을 통하여 얻을 수 있는 경험을 평가하는 결과에서 얻게 되는 긍정적이며 유쾌한 정서적인 인식의 상태
양기훈(2009)	학교가 교육과 관련되어 학생들에게 제공되고 있는 일체의 서비스에 관하여 학생들이 기대하는 기대수준과 비교 되어진 만족하는 정도

성석주(2009)	교육행정의 서비스를 이용한 경험에 대하여 주관적으로 하는 평가의 반응에 대한 결과로 정의하며 평가적인 반응은 느낌이나 감정뿐만이 아니라 판단의 가치를 모두 포함하고 있음
박혜정(2010)	성인학습자들에게 제공되고 있는 물리적인 환경과 교육상품 또는 인적인 요인, 촉진 및 가격요인, 유통요인 등과 같이 교육서비스에 대하여 느끼고 있는 만족감
박수민(2011)	하나의 개인이 교육 또는 프로그램에서의 경험을 통하여 실시하는 평가를 기초로 하여 교육이나 프로그램에 관한 태도, 의욕, 인지, 정서, 행위 등과 같이 주관적인 반응
남미란(2011)	학습자들이 느끼고 있는 주관적인 교육의 경험에 관하여 반응하며 감정적인 인식에 대한 만족감 정도
이병관(2011)	교육자가 교육을 받으며 기대하고 있었던 어떠한 기준치에 관한 개개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 관한 감정의 만족 또는 불만족에 관한 평가 정도
박소영(2012)	교육적인 경험과 결과까지를 포함하고 있는 교육에 관한 전반적인 학습자들의 인식의 정도
이현정(2013)	학생들의 교육경험에 관한 주관적인 반응을 통하여 교육기관에서 제공하고 있는 교육서비스를 실제적인 경험으로 자기만의 만족을 느끼고 있는 정도

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

[안응자.(2009), “직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 대학원 석사학위논문.]

나. 교육만족의 유형

만족의 개념은 연구하는 학자에 따라 차이가 있으며 안응자의 연구에서는 3가지 요소들로 정리하였으며 첫 번째 요소는 비교수준 즉 기대는 사전적인 경험에 관한 사항들로 학습자의 사전적인 경험에 대하여 기대하는 수준이 형성되어진 것으로 향후 교육적인 효용성을 나타낼 수 있고 두 번째 요소는 인지되어진 성과는 사후의 경험에 관한 사항이며 학습자의 사후의 경험에 의하여 주관적으로 형성되고 있는 것으로 개개인이 생각하고 있는 성과라고 하지만 객관적인 성과는 아니다.

세 번째 요소는 불일치는 기대하는 성과와 실제성 간의 차이를 나타내는 것으로 불일치의 정도에 따라서 만족에 대한 차이가 발생한다. 네 번째 요소는 만족이란 학습자가 여러 가지 요인들에 관한 개개인의 주관적인 판단을 통하여 구성되어지는 결과로서, 불일치와 인지되고 있는 선의 두 가지의 요소에서 직접적인 영향을 받고 있으며, 또 비교기준과 인지되고 있는 성과 요소들에 간접적인 영향을 받는다 할 수 있다. 고객만족도의 영향적인 요인에 관한 정리 내용은 <표 2-13>과 같다.

<표 2-13> 교육만족의 영향요인들

연구자	영향요인
신현국(2001)	만족에 관한 평가를 교육훈련의 서비스적 운용의 측면, 인간관계의 측면, 학습 성과의 측면으로 측정하여 서비스 운용의 측면에서 교육내용, 교육서비스, 교육방법, 교육시설, 교육 강사 등으로 평가함.
이기환(2003)	교육훈련의 만족에 관한 내용으로 교육시설, 교육내용과 교육방법, 강사, 이용정도에 관한 만족도 등의 5가지 영역으로 만족도를 분류함.
권미영(2005)	교육내용, 환경, 시간, 지도 평가
도은숙(2005)	서비스의 교육훈련의 만족도에 관하여 교육 전반에 관한 만족도 및 분위기에 따른 만족도, 교육내용, 강의시설, 강의기법 등으로 나누어 측정함.
남재철(2010)	강사의 자질, 교육과정, 수강생의 태도로 교육만족을 측정하였음.
윤은영(2011)	강의기법, 교육내용, 강의시설, 분위기에 따른 교육 전반에 관한 만족도, 만족도로 나누어 측정함.

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

다. 교육만족에 대한 선행연구

Caffarella(68)는 고객 만족도를 결과적 차원과 과정적 차원으로 구분하였다. 결과적 차원에서는 교육내용을 통한 만족을, 과정적 차원에서는 교육방법에 대한 만족을 의미하게 된다. 진정화(69)는 ‘사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구’에서 만족도에 대하여 교육에 대한 기대 정도와 참여자의 개인 특성으로 설명하면서 고객만족도는 교육내용에 대한 만족도, 교육방법, 교육타당성에 대한 만족도로 나누어 측정 후 이들 3가지를 합산하여 전체적인 만족도를 계산하고 있다.

강철룡(70)은 ‘실직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구’를 통하여 교육내용과 방법에 만족한다고 하여 분야에 만족하는 것으로 보지 않음을 밝히고 있다. Leblanc와 Nguyen(71)의 연구는 교수의 교육과 연구 능력이 만족도를 결정하는 중요 요인이라는 일반적인 기대와는 달리, 학생들의 자발적인 동기와 태도 및 대학환경이 만족도에 더 많은 영향을 미칠 것이라고 가정하면서, 학생들의 동기와 태도를 중심으로 만족도를 측정하였다.

신현국(72)은 중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안을 연구하면서, 교육훈련 만족에 대한 평가를 교육훈련 서비스운용 측면과 인간관계 측면, 환경 측면, 학습 성과 측면으로 나누어 평가하였다. 권대봉 외(73)의 연구에서는 대학생의 고객 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 밝히고자 하였다. 그들은 대학교육 영역을 교수와의 관계, 교육의 질, 학습지도 및 성적 평가로 나누면서, 성별, 학년, 가정

환경 등 개인적 요인, 대학의 설립유형 및 소재지역의 제도적 요인, 그리고 학생이 지각하고 있는 학업성취능력, 취업가능성, 학교이미지 등이 태도 요인에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

안철규⁷⁴⁾는 교육 훈련의 내용이 조직 내에서 실시하는 직무와 관련되어 실시되고 이것이 실제로 직무수행에 효과적으로 사용되어야 함을 주장하였다. 이기환⁷⁵⁾은 평생 교육학습자의 교육훈련 만족에 대한 내용으로서 교육내용 만족도, 교육 방법에 대한 만족도, 강사에 대한 만족도, 이용 정도에 대한 만족도, 교육 시설에 대한 만족도 등의 5개영역으로 만족도를 분류하였다. 허대중⁷⁶⁾은 공무원의 서비스교육 훈련에 대한 교육 만족 영향요인을 고찰하면서 주요 내용으로 교육과정, 강사의 자질과 강의기법, 강의의 전반적인 만족을 제시하였다. 또한 도은숙⁷⁷⁾은 서비스 교육에 대한 교육만족도에 관한 연구에서 교육내용, 시설, 분위기, 강의기법에 따른 만족도, 교육에 관한 전반적인 만족도로 측정하였다. 이현정⁷⁸⁾의 학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구에서는 학습자들은 교수자에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 교육시설, 교육내용 만족도, 직원 및 행정서비스의 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 전은영⁷⁹⁾은 평생교육기관의 교육서비스 질과 참여 동기가 해당 기관의 프로그램에 재등록 의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 성인 학습자들은 평생교육기관의 물적 시설과 장비가 좋을수록, 교육서비스 제공자의 이미지가 좋을수록, 평생교육기관의 강사 및 직원들이 약속된 교육서비스를 믿음직하고 정확하게 수행할수록, 학습자를 자발적으로 도와주려는 의지가 강하고 그들의 요구에 즉각적이고 신속하게 반응 할수록, 교육서비스를 제공하기 위한 충분한 지식과 전문성을 지니고 있어 신뢰감을 전달할수록, 학습자에게 친절할수록, 또한 학습자들에게 개별적인 관심과 사랑을 보일수록, 평생교육기관의 교육서비스 질이 우수하다고 하였다.

고객만족의 수준은 고객으로 하여금 기대정도의 차이에 의해 결정된다. 고객은 만족에 따라 '불평행동'을 하거나 '재구매 또는 재수강을 '갖게 되고 구전행동을 하게 된다. 학원의 학생이 학원의 서비스에 실망을 하게 되면 학원을 그만 두던가 다른 학원으로 옮기게 될 것이다. 혹은 부정적 구전 행동을 하게 되고 현재의 수강 형태를 변화하려 할 것이다. 반면 노경숙.(2013) 학생의 기대와 기대에 부응하게 되면 학생은 만족을 느끼고 계속적으로 재수강을 하게 될 것이며, 자신의 기대를 초과하여 만족하였다면 다양한 고객들에게 긍정적인 구전 행동을 하게 될 것이다.⁸⁰⁾

본 연구에서는 선행 연구(이기환, 2003; 양기훈, 2009; 박소영, 2012; 이현장,2013)를 기본으로 서비스교육에 관한 만족도의 정도를 평가하는 요인으로 하여 강사에 대한 만족, 서비스교육의 내용에 대한 만족, 교육방법, 교육 전반의 만족정도, 교육시설 및 환경에 대한 만족에 대한 만족으로 구성하고자 한다.

2.4 행동의도

고객만족전략에서 소비자의 행동은 매우 중요하다. 즉, 소비자행동을 결정하는 데에는 선행되는 의사결정 과정이 포함되며, 이러한 행동 결정과정에 있어서 소비자는 여러 가지 경험 등을 사용하게 된다(김세곤·김재관,2007).

Aaker(1996)는 고객만족으로 인한 주요 혜택을 고객만족이 이루어지면 그 결과로 긍정적인 행동의도가 나타날 것을 예상할 수 있으며, Boulding& Kalra & Stealin & Zeithaml(1993)은 행동의도를 고객이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념이라고 하였으며, 행동의도의 구성요소로 재이용과 계속적인 이용, 긍정적인 구전으로 구분하고 있다.

정유리·차석빈(2009)은 스파이용 고객의 만족요인과 행동의도 요인 도출결과 인적서비스, 인지도, 시설, 비용 요인의 만족 시에 행동의도(추천, 구전, 재이용, 비싸더라도 이용)에 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 정지연(2010)은 고객만족이 발생하여 얻을 수 있는 사회교육프로그램 행동의도 결과변수로 추천, 구전, 재수강 등 세 가지 변수를 행동의도 요인으로 구성하였다.

가. 추천

Reichheld(2003)은 고객 로열티를 높이기 위한 기업들의 지속적인 노력에도 불구하고, 고객과의 인식차이는 굉장히 크게 나타났음을 발견하였다. 고객만족도 결과만으로는 고객의 행동을 분석하고 예측하는데 충분하지 못하기 때문에, 기업의 재무성과와 직접적인 연관성을 보여주는 NPS(순추천고객지수)를 개발하여 그 효과를 주장하였다.

김규식·이상복(2009)의 부엌가구제품의 실제 사례를 통한 연구에서 영업, 제품, 시공 만족은 전반적인 만족도와 고객추천의향과, 추천행동에 영향을 미치며, 전반적인 만족도는 고객추천의향과, 추천행동에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 김세곤·김재관(2007)은 대학평생교육원 스포츠프로그램의 지도자만족, 프로그램만족, 운영서비스 만족 요인이 타인추천의도에 영향을 미치며, 이덕성·현의태·김주호·석강훈(2010)은 배드민턴 클럽 레슨 선택속성의 시설, 비용, 지도자, 분위기 요인이 추천의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서태양·부숙진(2007)은 만족도가 높을수록 추천의사가 높으며, 이용일(2008)은 항공사 이용 시 느끼는 만족이 추천의사에 유의한 영향을 미치는 연구결과를 제시하였다. 따라서 선행연구의 결과에 따라서 만족도는 추천의사에 유의한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

나. 구 전

소비자의 행동연구에 있어서 구전의 중요성은 에어컨의 군집현상을 발견한 Whyte(1954)와 식품과 가정용품 구매의 구전 커뮤니케이션을 발견한 Kats와 Lazarsfeld의 고전적 연구에서 시작되었다(최낙환·박소진, 2001, 재인용).

고객의 만족과 불만족의 결과로서의 구전은 고객이 구매 후 보이는 외부 커뮤니케이션으로서 고객만족의 중요한 결과 변수의 하나이다. 특히, 구전은 신뢰도가 높은 가족, 친지, 동료, 이웃 등이 제공하는 자신들의 구매 후 체험을 바탕으로 한 의사소통인 동시에 행동과는 달리 다수를 상대로 전파된다는 점에서 중요한 의미를 갖으며, 최근 긍정적인 구전을 통한 소개마케팅이 주목받고 있으며 동시에 고객의 불만족이 원인이 되어 부정적인 구전효과가 발생하게 되면 기업으로서는 치명적인 영향을 받을 수 있어 불만족 관리에 대한 노력들이 점점 강화되고 있는 추세이다(김규식·이상복, 2009).

구전효과의 파괴력에 대하여 Arndt(1979)는 신제품에 대한 긍정적인 구전을 받은 응답자는 부정적인 구전을 받은 응답자보다 세 배 이상 구매의도가 커진다는 연구 결과를 발표하였다. 홍주빈(1997)은 구전의 중요성을 세 가지로 설명하였다.

첫째, 대면 커뮤니케이션이므로 문서자료나 매스커뮤니케이션보다 훨씬 큰 효력을 발휘한다. 둘째, 기업이나 마케팅에 관련되지 않은 정보원천에 기초하기 때문에 마케팅 담당자가 전달하는 커뮤니케이션보다 신뢰성이 높다. 셋째, 기업에 대한 고객의 불평은 단지 한 명의 고객하고만 연관되지만 구전 커뮤니케이션은 많은 사람들에게 전달되기 때문에 부정적인 구전일 경우 기업에게 해로울 수 있다고 하였다.

구전에 관한 연구동향을 살펴보면, 고객만족과 구전(Anderson,1998), 구매의사결정과 구전(Bansal& Voyer,2000) 간의 영향요인 등 구조적 인과관계를 확인하는 연구로 확장되고 있다. 국내에서도 이유재·김주영·김재일(1996)은 서비스 품질이 고객만족의 선행변수이며, 고객만족은 재구매 의도와 구전에 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 박주성·김종호·신용섭(2003)은 교육서비스에서 전반적인 서비스품질이 구전효과에, 학생만족이 재입학의도와 구전효과에 직접적인 영향을 미치며, 재입학의도 또한 구전효과에 긍정적인 영향을 미친다는 인과관계를 확인하였다.

이양희(2002)는 대학생을 대상으로 한 실증분석연구에서 교육서비스품질이 고객만족에, 고객만족이 고객충성도에, 고객충성도가 구전에 인과관계가 있음을 검증하였다.

황의록·김창호(1995)는 소비자들이 특정 서비스 또는 제품경험에 대해 직·간접 경험을 통해 긍정적 혹은 부정적 내용의 정보를 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행위 및 과정으로 정의했다. 신재익·정기한(2007)은 전반적 서비스품질은 학생만족에 영향을 미치고 학생만족은 구전에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다. 재수강

교육프로그램의 재수강은 경험을 바탕으로 만족 또는 불만족으로 결정된다. 만족을 느낀 수강생은 재수강 의사를 갖게 되며, 고정 고객화 되어 장기적인 수요의 기반을 마련할 수 있으나 불만족하게 되면 나쁜 구전의 주체가 될 뿐 아니라 기관에 있어서는 큰 손실을 얻게 된다.

Newman과 Werbel(1973)은 불만족한 고객이 만족한 고객에 비해 재구매 가능성이 적음을 검증하였고, Oliver(1980)는 고객만족이 태도에 영향을 미치며, 이 태도는 재구매 의도에 영향을 미친다는 가설이 지지되어, 고객만족이 재구매 의도나 전환의도에 영향을 미치는 요인임을 시사했다.

Gilly와 Gelb(1982)는 구매경험이 있는 소비자 중 불평행동을 하는 소비자의 구매행동 이후의 과정을 규명하는 연구에서 기업이 소비자의 불평행동에 대해 적절히 대응하는 경우 소비자의 만족이 증가하여 결과적으로 재구매 의도가 높아진다는 연구결과를 보여주었다.

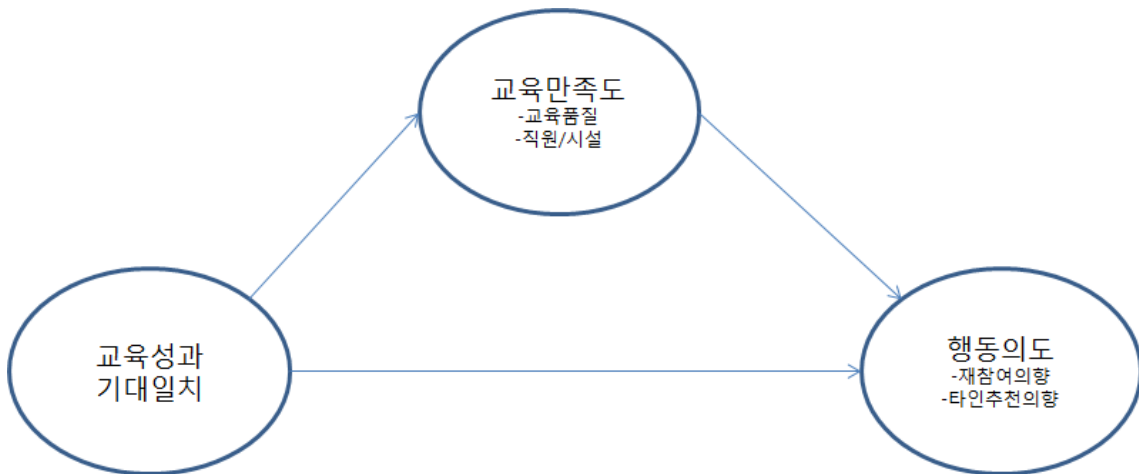
박주성·김종호·신용섭(2003)은 학생만족이 재입학의도 및 긍정적인 구전에 직접적인 영향을 미친다는 인과관계를 제시하였으며, 이덕성·현의태·김주호·석강훈(2010)은 배드민턴 클럽 레슨 선택속성의 시설, 비용, 지도자, 분위기 요인이 재구매 의도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다.

3. 연구 설계

3.1 연구모형

본 연구는 교육성과 기대일치, 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설) 및 행동의도에 대한 선행연구를 근거로 하여 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 제안하고 연구가설을 설정하였으며 회귀분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

제안된 연구모형을 살펴보면 <그림 3-1>의 연구모형에서는 교육성과 기대일치가 행동의도에 영향을 미치며, 이 과정에서 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)가 매개변수로 사용되었다.



<그림 3-1> 연구모형

3.2 연구가설

가. 교육성과 기대일치와 교육만족도의 관계

Astin(1993)는 교육에 대하여 만족도를 '수강생들의 교육에 관한 주관적인 만족도를 살펴보고 있는 것'으로 정의하였으며, 이병관(2011)의 연구에서 교육만족의 개념을 '교육자가 교육을 받으면서 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 개개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 감정의 만족 및 불만족에 대하여 평가하는 정도'라고 정의하였다.

노경숙(2013)은 학생의 기대와 기대에 부응하게 되면 학생은 만족을 느끼고 계속적으로 재수강을 하게 될 것이며, 자신의 기대를 초과하여 만족하였다면 다양한 고객들에게 긍정적인 구전 행동을 하게 될 것이다. 이러한 이론적 근거와 선행연구의 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하고자 한다.

가설 1: 교육성과 기대일치는 교육만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 교육성과 기대일치는 교육품질 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 교육성과 기대일치는 직원친절/편의시설 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

나. 교육성과 기대일치와 행동의도의 관계

정택희(2008)는 교육성과를 학교 교육을 통해서 실현된 가치라고 정의하였다. Boulding et al.(1993)은 행동의도를 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래 행동으로 나타내려는 것으로 행동의도의 구성요소를 재이용, 지속적인 이용, 그리고 긍정적 구전으로 구분하였다. 강호계(2013)는 '교육서비스 품질과 교육성과의 기대일치 여부가 행동의도에 미치는 영향'에 관한 연구에서 교육성과 기대일치가 행동의도(재등록, 긍정적 구전, 충성도)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 이러한 이론적 근거와 선행연구의 결과를 토대로 교육성과의 기대일치 여부와 행동의도에 관한 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하고자 한다.

가설 2: 교육성과 기대일치는 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

다. 교육만족도와 행동의도의 관계

이유재(2000)의 연구에 의하면 만족한 고객은 긍정적인 구전활동, 재 구매 및 점포 애호도와 같은 반응을 보이는 반면, 불만족한 고객은 부정적인 구전 활동과 다양한 유형의 부정 행동을 하는 것으로 나타났으며, 높은 고객 만족은 고객들의 전화 의도 또는 전환 행동을 방지하는 역할을 하게 된다. 즉, 고객은 이동을 방지하는 수비 효과를 갖게 된다는 것이다.

Anton(1996)은 진실된 충성 고객은 비충성 고객이나 충성도가 약한 고객보다 더 만족하며, 서비스가 만족되었을 때 고객의 태도와 서비스 제공자에 대한 충성을 강화하게 된다고 하였다. 그 외에 Fornell(1992), Oliver(1981), 박진영(1999), 박경희(1999) 등의 연구에서도 고객 만족이 재 구매의도와 추천의도 등의 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김선영(2016)은 '조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향'에 관한 연구에서 조리교육기관의 교육만족이 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 이론적 근거와 선행연구의 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하고자 한다.

가설 3: 교육만족도는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 교육품질 만족도는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2: 직원친절/편의시설 만족도는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

라. 교육성과 기대일치와 행동의도와의 관계에서 교육만족도의 매개효과

정택희(2008)는 교육성과를 교육기관을 통해서 실현된 가치라고 정의하였다. 이수범 등 (2005)은 국제선 이용경험이 있는 항공고객을 대상으로 항공사 이미지와 서비스 태도가 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구에서 항공사 이미지 -> 지각된 가치 -> 고객만족 -> 충성도와 같은 일련의 단계적인 과정으로 고객들이 지각한 항공사 이미지가 충성도에 이르는 과정을 설명하였는데 고객만족과 충성도를 이끌어 내기 위해서는 서비스가 제공되기 전 단계인 항공사에 대한 이미지 단계에서부터 고객충성도를 결정하는 요인이 시작된다고 하였다.

패스트푸드점을 이용하는 대학생과 대학원생 2개 그룹을 대상으로 한 이미지, 지각된 가치, 고객만족, 충성도간의 관계에 관한 연구(Ryu et al., 2008)에서 각 구성개념 간에 긍정적인 영향관계가 있음을 밝혔으며 이미지, 가치, 고객만족은 고객들의 행동의도를 결정짓는 중요한 선행 변수임을 입증하였다.

그리고 고객만족은 이미지, 가치 그리고 행동의도 간의 관계를 부분적으로 매개하는 역할을 하는데 이미지와 충성도 간의 관계에서 고객들이 만족하고 가치를 지각하는 것이 중요함을 시사한다. 컨벤션의 이미지, 지각된 가치, 고객만족, 고객충성도와의 관계에 관한 연구(이미란·주현식, 2005)에서 지각된 가치는 고객만족에 긍정적인 영향을 미치나 고객충성도에는 영향을 미치지 않으며 고객만족은 고객충성도에 긍정적인 영향을 미친다.

커피전문점 고객을 대상으로 이미지, 지각된 가치, 고객만족, 재방문의도 및 전환 의도 간의 관계에 관한 연구(조수현, 강혜숙, 2011)에서 지각된 가치는 고객만족, 재방문의도, 전환의도에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치며 이들 변수와 이미지 간의 매개 역할을 함을 입증하였다. 노경숙(2013)은 학생의 기대와 기대에 부응하게 되면 학생은 만족을 느끼고 계속적으로 재수강을 하게 될 것이라고 주장하였다.

따라서 이러한 이론적 근거와 선행연구의 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하고자 한다.

가설 4: 교육만족도는 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-1: 교육품질 만족도는 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 4-2: 직원친절/편의시설 만족도는 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계를 매개할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정도구

가. 교육성과 기대가치

박정수·홍희정(2009)은 교육성과를 ‘교육의 효과성’으로 보았다. 교육 효과성은 교육 기관의 목적이나 목표를 성공적으로 수행하는 정도, 즉 교육의 목표를 얼마나 달성하였는가로 정의하여 사용하였다. 여기서 언급한 교육의 목표는 수강생들에게 교육 서비스를 제공하고 교수와 수강생의 상호간 연대감 조성을 통한 교육목표의 달성도를 나타내는 개념이다.(강호계, 2103)

이와 같은 선행 연구를 바탕으로 본 연구에서는 산업안전보건교육원의 교육성과 기대일치를 ‘교육내용의 이해 및 활용과 산업재해예방 및 인식 향상에 대한 기대일치 정도’로 정의 하였다.

설문문항은 산업안전보건교육원의 설문지에 사용하는 문항인 “산업안전보건교육원의 교육 내용을 이해하고 있다”, “직무를 수행함에 있어 교육내용을 활용하고 있다”, “회사의 산업재해예방에 도움이 된다고 생각한다”, “산업재해예방에 대한 인식이 높아졌다” 등의 4개 문항으로 구성하였다.

나. 교육 만족도

교육서비스에 관한 만족도를 평가하는 요인에 대하여 교육의 내용에 관한 만족, 교육 방법, 교육시설 및 환경에 관한 만족, 교육 전반의 만족, 교수에 관한 만족의 정도로 구성된 선행 연구(Oliver, 1980; 주형근, 1999; 채형준, 2005; 김지현, 2011; 박소영, 2012)를 바탕으로 하여(김선영, 2017), 본 연구에서는 교육 만족도를 산업안전보건교육원의 설문지에서 사용하는 척도, 즉, 교육수준이 안전의식 향상에 도움이 되는 정도, 교수 전문성(강의내용, 강의방법 등)에 대한 만족 정도, 교육교재(콘텐츠)의 구성이나 내용에 대한 만족 정도, 소요되는 시간이나 비용 대비 교육 가치의 높음 정도, 교육에 대한 전반적 효과 정도, 교육에 대한 전반적인 만족 정도, 교육의 방법에 관한 만족, 직원 친절 및 편의시설 만족 정도 등의 8개 항목으로 측정하였다.

다. 행동의도

행동의도는 교육성과 기대일치와 교육 만족도의 결과로서 재참여 의향, 타인 추천 의향 등으로 보여진다. 본 연구는 선행연구(김진숙, 2010; 진지형, 2006)를 바탕으로 하여(김지숙, 2014), 신뢰성과 타당성이 높은 것으로 검증된 문항을 산업안전보건교육원의 설문지 2개 문항으로 구성하였다.

3.4 연구방법

가. 설문지의 구성

본 연구에서는 앞서 논의한 바와 같이 실증분석을 위해 변수의 조작적 정의를 하였으며 측정도구에 의하여 설문문항을 구성하였다. 조사방법은 구성된 설문내용을 조직구성원들에게 배포하고 회수하는 설문지법을 사용하였다. 설문지의 구성내용은 <표 3-1>과 같다. 구성내용을 살펴보면, 교육성과 기대가치 4개 문항, 교육만족도 8개 문항(교육품질 6개 문항, 직원친절/편의시설 2개 문항), 행동의도 2개 문항으로 구성하였다. 또한 일반통계분석 내용은 연령, 근무기간, 직위, 회사업종, 회사규모, 참여 동기, 교육횟수 등에 관한 조사를 포함하였다. 이와 같이 전체문항의 합계는 21문항으로 구성되었다.

<표 3-1> 연구변수별 설문 문항 및 출처

변수	설문문항	문항수	출처
	교육성과 기대일치	4	강호계(2103), 산업안전보건교육원 설문지
교육 만족도	교육품질 만족도	6	김선영(2017), 산업안전보건교육원 설문지
	직원친절/편의시설	2	
	행동의도	2	김지숙(2014), 산업안전보건교육원 설문지
	인구통계학적 변수(연령, 근무기간, 직위, 회사업종, 회사규모), 참가행동 특성(참여동기, 교육횟수)	7	

나. 자료수집 및 분석방법

본 연구를 수행하기 위해 편의표집법(convenience sampling)으로 안전보건공단 산업안전보건교육원의 교육 수강자들을 대상으로 수집하였다. 객관적인 자료 수집을 위해 교육원에서 교육 시 마다 수집한 설문지 300부를 요청하여 받았다.

본 설문자료는 2018년 3월 4일부터 2018년 4월 27일까지의 기간 동안의 자료이다. 이들 중 응답내용이 불성실한 26부의 설문지를 제외한 274부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 활용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 탐색적 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석을 통해 기술적 통계처리와 연구가설을 검증하였다.

4. 연구 결과

4.1 기초통계분석

분석대상인 표본의 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같이 나타났다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 연령은 20대가 16.1%, 30대가 40.5%, 40대가 23.4%, 50대가 16.8%, 60대 이상이 3.3%이었으며, 근무기간은 5년이하 37.6%, 5-10년 27.7%, 11-15년 10.2%, 16-20년 11.3%, 21-25년 5.1%, 26-30년 5.8%, 31년 이상이 2.2%였으며,

직위는 안전보건관리책임자 7.7%, 안전관리자 40.5%, 보건관리자 12.4%, 관리감독자 28.1%, 기타 11.3%였고, 회사업종은 제조업 50.7%, 전기/가스/상수도 5.8%, 건설업 15.0%, 기타 산업 28.5%였다. 회사규모는 50인미만이 15.3%, 50-99인이 16.4%, 100-299인이 19.0%, 300-499인이 11.3%, 500-999인이 15.3%, 1000명이상이 21.5%, 무응답이 1.1%였다.

분석대상인 표본의 참가행동 특성은 <표 4-2>과 같이 나타났다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 참여동기는 관심이 있는 자발적 참여가 42.7%, 회사 내 공고를 본 자발적 참여가 40.5%, 안전보건교육 참여 대상이 30.7%, 기타가 1.1%이었으며, 교육참가 횟수는 1회 88.3%, 2회 9.5%, 3회 1.8%, 4회 이상이 0.4%였다.

<표 4-1> 표본의 일반적 특성

구분	집단	빈도수	비율(%)
연령	20대	44	16.1
	30대	111	40.5
	40대	64	23.4
	50대	46	16.8
	60대 이상	9	3.3
근무기간	5년이하	103	37.6
	5-10년	76	27.7
	11-15년	28	10.2
	16-20년	31	11.3
	21-25년	14	5.1
	26-30년	16	5.8
	31년이상	6	2.2

직위	안전보건관리책임자	21	7.7
	안전관리자	111	40.5
	보건관리자	34	12.4
	관리감독자	77	28.1
	기타	31	11.3
회사업종	제조업	139	50.7
	전기가스상수도	16	5.8
	건설업	41	15.0
	기타 산업	78	28.5
회사규모	50인미만	42	15.3
	50-99인	45	16.4
	100-299인	52	19.0
	300-499인	31	11.3
	500-999인	42	15.3
	1000명이상	59	21.5
	무응답	3	1.1

<표 4-2> 표본의 참가행동 특성

구분	집단	빈도수	비율(%)
참여동기	관심 자발 참여	117	42.7
	공고 자발 참여	70	40.5
	안전보건교육대상	84	30.7
	기타	3	1.1
교육참가 횟수	1회	242	88.3
	2회	26	9.5
	3회	5	1.8
	4회이상	1	.4

4.2 신뢰성 및 타당성 분석

실증 분석에 앞서 복합지수로 구성된 변수의 신뢰성과 타당성 분석을 실시하였다. 이를 위한 방법으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 크론바하 알파(Cronbach's Alpha) 분석을 하였다. 본 연구에서는 먼저 탐색적 요인분석을 통하여 측정항목들의 타당성을 검증하고 타당성이 확보된 항목을 중심으로 신뢰도를 검증하였다.

본 연구에서 요인추출방법은 주성분분석(principal component analysis)을 이용하였고, 요인이 적어도 1개 이상의 분산을 설명할 수 있는 고유치(eigen value) 1 이상을 기준으로 하여 요인을 추출하였으나, 분석목적 및 제시한 연구모형의 적합한 결과가 도출되지 않아서 고정된 요인수의 추출할 요인수 4로 하여 요인을 추출하였다.

항목의 축소와 각 요인 간의 독립성을 확보하기 위해 배리맥스(varimax) 방법으로 요인회전을 실시하였다. 요인의 평가기준으로는 요인 부하량(factor loading) 0.5이상 총 분산에 대한 설명력은 50%이상으로 하였다(Bagozzi & Yi, 1988).

본 연구에 사용된 독립변수, 매개변수, 그리고 종속변수에 대한 주성분분석을 실시한 결과는 <표 4-3>와 같다. 요인분석결과, 독립변수인 교육성과 기대일치 4개 문항(2개 문항 제거)이 1 이상의 고유치를 가졌고, 각각 단일요인으로 묶였으며, 매개변수인 교육만족도는 두 개의 하위차원으로 나누어졌고, 이 중에서 교육품질 만족도는 6개 문항이 1 이상의 고유치를 가졌고 각각 단일요인으로 묶였으며, 직원 친절/편의시설 만족도는 교육만족도 항목 중 2개 문항이 0.985의 고유치를 가졌고, 단일요인으로 묶였고, 또한 종속변수인 행동의도는 2개 문항이 0.745의 고유치를 가졌고, 단일요인으로 묶였어, 누적분산비율이 71.681%로 나타났다.

또한 크론바하 알파 신뢰계수는 교육성과 기대가치(0.804), 교육품질 만족도(0.905), 그리고 행동의도(0.756)등으로 0.7 이상으로 높게 나타났으며, 측정도구의 신뢰성은 문제가 없는 것으로 나타났다. 그러나 직원친절/편의시설 만족도의 신뢰계수는 0.498로 나타나 응답자들 간의 동일 질문에 대하여 다르게 느끼는 측면이 있는 것으로 판단된다.

<표 4-3> 독립변수, 매개변수, 종속변수의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

		독립변수				
변수	요인	문항	요인1	요인2	요인3	요인4
교육성과 기대가치	교육성과 기대가치	산업안전보건교육원의 교육 내용을 이해하고 있다.		0.581		
		직무를 수행함에 있어 교육내용을 활용하고 있다.		0.772		
		회사의 산업재해예방에 도움이 된다고 생각한다.		0.800		
		산업재해예방에 대한 인식이 높아졌다.		0.755		
교육 만족도	교육품질	교육의 수준은 안전의식수준 향상에 도움이 되었다.	0.711			
		이수한 교육의 교수 전문성(강의내용, 강의방법 등)에 만족하였다.	0.750			
		이수한 교육의 교육교재(콘텐츠)의 구성이나 내용에 대하여 만족하였다.	0.745			
		소요되는 시간이나 비용에 비해 교육의 가치가 높다.	0.733			
		이수한 산업안전보건교육원의 교육이 전반적으로 효과가 있었다.	0.694			
		산업안전보건교육원에서 이수한 교육에 대해 전반적으로 만족하였다.	0.687			
직원친절/ 편의시설	직원친절/ 편의시설	산업안전교육원 직원의 친절도에 대하여 만족하였다.			.658	
		산업안전교육원 내의 교육생을 위한 편의시설(강의실, 주차장, 휴게시설 등)에 대하여 만족하였다 (통신교육 제외).			.829	
행동의도	행동의도	향후 기회가 된다면, 산업안전보건교육원의 다른 교육과정에 다시 참여할 의향이 있다.				.868
		이수한 교육과정을 직장동료나 주변 분들에게 추천할 의향이 있다.				.608
아이겐값			7.260	1.044	0.985	0.745
누적 분산비율			51.860	598.320	66.357	71.681
신뢰계수			0.905	0.804	0.498	0.756

4.3 상관관계 분석

<표 4-4>는 가설검증을 위한 선행단계로 연구변수들과 통제변수들의 평균과 표준편차 그리고 상관관계를 보여준다. 상관관계 분석을 통해서 연구변수들은 서로 높은 관련성이 있음을 확인하였다.

<표 4-4> 평균, 표준편차 및 상관관계

변수	Mean	SD	1	2	3	4
1.	1.07	0.25	1.000			
2.	3.50	0.83	.702**	1.000		
3.	1.19	0.39	.436**	.473**	1.000	
4.	3.00	0.58	.626*	.697**	.386**	1.000

주) 1.교육성과 기대일치, 2.교육품질만족도, 3.직원친절/편의시설만족도, 4.행동의도

*p < 0.05, **p < 0.01

4.4 가설검증

본 연구의 가설검증에 앞서 연구변수들 간의 다중공선성 검토를 위해 분산팽창요인(VIF: variance inflation factor)을 조사하였다. 일반적으로 VIF의 값이 10을 넘지 않으면 다중공선성의 가능성이 없다고 할 수 있다(유승동, 2001). 연구변수들 간의 VIF의 값을 확인한 결과, 가장 큰 값이 1.969로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단된다.

가설 1은 교육성과 기대일치와 교육만족도(교육품질과 직원친절/편의시설)의 관계에 관한 것이다. 그러므로 하위 가설인 교육성과 기대일치와 교육품질 만족도와의 관계(가설 1-1)와 교육성과 기대일치와 직원친절/편의시설 만족도와의 관계(가설 1-2)에 대하여 검증하고자 한다.

먼저, 가설 1-1은 교육성과 기대가치와 교육품질 만족도의 관계에 관한 것이다. <표 4-5>에서 보는 바와 같이 교육성과 기대가치가 교육품질 만족도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.702$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1은 채택되었다.

<표 4-5> 가설 1에 대한 회귀분석 결과표

독립변수	매개변수	교육품질 만족도				
		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		p
(상수)		1.514	0.040		8.558	0.000
교육성과 기대가치		0.651	0.040	0.702	16.234***	0.000
R^2		0.492				
수정 R^2		0.490				
F		263.590***				

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

가설 1-2는 교육성과 기대일치와 직원친절/편의시설 만족도와 관계에 관한 것이다. <표 4-6>에서 보는 바와 같이 교육성과 기대일치는 직원친절/편의시설 만족도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.436, p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 1-2는 채택되었다.

<표 4-6> 가설 1-2에 대한 회귀분석 결과표

독립변수	매개변수	직원친절/편의시설 만족도				
		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		p
(상수)		2.827	0.216		13.086	0.000
교육성과 기대가치		0.391	0.049	0.436	7.987***	0.000
R^2		0.190				
수정 R^2		0.187				
F		63.785***				

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

가설 2는 교육성과 기대가치와 행도의도의 관계에 관한 것이다. <표 4-7>에서 보는 바와 같이 교육성과 기대가치가 행도의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.262, p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

<표 4-7> 가설 2에 대한 회귀분석 결과표

독립변수	종속변수	행동의도				
		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		p
(상수)		1.628	0.220		7.404	0.000
교육성과 기대가치		0.660	0.050	0.626	13.244***	0.000
R^2		0.392				
수정 R^2		0.390				
F		179.395***				

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

가설 3은 교육만족도(교육품질과 직원친절/편의시설)와 행동의도의 관계에 관한 것이다. 그러므로 하위 가설인 교육품질 만족도와 행동의도와의 관계(가설 3-1)와 직원친절/편의시설 만족도와 행동의도와의 관계(가설 3-2)에 대하여 검증하고자 한다.

먼저, 가설 3-1은 교육품질 만족도와 행동의도의 관계에 관한 것이다. <표 4-8>에서 보는 바와 같이 교육품질 만족도가 행동의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta = 0.697$, $p < 0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1은 채택되었다.

<표 4-8> 가설 3-1에 대한 회귀분석 결과표

독립변수	매개변수	행동의도				
		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		p
(상수)		1.058	0.217		4.874	0.000
교육품질 만족도		0.792	0.049	0.697	16.045***	0.000
R^2		0.486				
수정 R^2		0.484				
F		257.445***				

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

가설 3-2는 직원친절/편의시설 만족도와 행동의도와의 관계에 관한 것이다. <표 4-9>에서 보는 바와 같이 직원친절/편의시설 만족도는 행동의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta = 0.386$, $p < 0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타나, 가설 3-2는 채택되었다.

<표 4-9> 가설 3-2에 대한 회귀분석 결과표

독립변수	매개변수	행동의도				
		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		p
(상수)		2.449	0.300		8.154	0.000
직원친절/편의시설 만족도		0.454	0.066	0.386	6.904***	0.000
R^2		0.149				
수정 R^2		0.146				
F		47.672***				

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

가설 4는 교육성과 기대가치와 행동의도 간의 관계에 있어서 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)의 매개효과에 관한 것이다. 가설 4를 검증하기 위해 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. Baron and Kenny(1986)는 매개작용을 완전매개와 부분매개로 구분하고, 각 매개작용이 성립되기 위해서는 네 가지 조건들이 충족되어야 한다.

즉 (1) 1단계에서 독립변수는 매개변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하고, (2) 2단계에서 매개변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야하며, (3) 3단계에서 독립변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 한다. (4) 매개변수를 포함한 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 조건(3)의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다. 감소한 경우는 부분매개효과가 존재함을 의미하며 전혀 없는 경우는 완전매개효과가 존재함을 의미한다.

<표 4-10>는 교육품질 만족도의 매개작용 검증을 위한 단계별 회귀분석결과를 보여준다. 먼저 1단계에서 교육성과 기대가치는 교육품질 만족도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.702$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다. 2단계에서 교육품질 만족도는 행동의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.697$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 조건(2)가 충족되었다. 3단계에서 교육성과 기대가치는 행동의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.626$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 마지막으로 3단계에서의 행동의도에 대한 교육품질 만족도를 동시 투입한 교육성과 기대가치의 영향이 매개회귀분석 조건(3)에 비해 감소하여($\beta=0.626$, $p<0.01$ 에서 $\beta=0.270$, $p<0.01$) 매개회귀분석 조건 (4)도 충족시키고 있다. 따라서 교육성과 기대가치와 행동의도 간의 관계에서 교육품질 만족도가 부분매개효과가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 가설 4-1은 지지되었다.

<표 4-10> 가설 4에 대한 회귀분석 결과표

독립변수 \ 종속변수	1단계 (독립->매개)	2단계 (매개->종속)	3단계(독립,매개 -> 종속)	
			매개통제(O)	매개통제(X)
교육성과 기대가치	0.702***		0.626***	0.270***
교육품질		0.697***		0.508***
R ²	0.492	0.486	0.392	0.523
수정R ²	0.490	0.484	0.390	0.520
F	263.590***	257.445***	179.395***	148.677***

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

<표 4-11>는 직원친절/편의시설 만족도의 매개작용 검증에 위한 단계별 회귀분석 결과를 보여준다. 먼저 1단계에서 교육성과 기대가치는 직원친절/편의시설 만족도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.436$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다. 2단계에서 직원친절/편의시설 만족도는 행동의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.386$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 조건(2)이 충족되었다. 3단계에서 교육성과 기대가치는 행동의도에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=0.626$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 마지막으로 3단계에서의 행동의도에 대한 직원친절/편의시설 만족도를 동시 투입한 교육성과 기대가치의 영향이 매개회귀분석 조건(3)에 비해 감소하여($\beta=0.565$, $p<0.01$ 에서 $\beta=0.140$, $p<0.01$) 매개회귀분석 조건(4)도 충족시키고 있다. 따라서 교육성과 기대가치와 행동의도 간의 관계에서 교육품질 만족도가 부분매개효과가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 가설 4-2은 지지되었다.

<표 4-11> 가설 4-1에 대한 회귀분석 결과표

독립변수 \ 종속변수	1단계 (독립->매개)	2단계 (매개->종속)	3단계(독립,매개 -> 종속)	
			매개통제(O)	매개통제(X)
교육성과 기대가치	0.436***		0.626***	0.565***
직원친절/편의시설		0.386***		0.140***
R ²	0.190	0.149	0.392	0.408
수정R ²	0.187	0.146	0.390	0.404
F	63.785***	47.672***	179.395***	93.338***

*p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

본 연구의 검증결과는 다음과 같이 정리할 수 있다. 교육성과 기대가치는 행동의도에 영향을 미치며 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 교육성과 기대가치는 행동의도에 직접적으로 영향을 미치는 동시에 교육성과 기대가치가 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)에 영향을 미치고 교육만족도(교육품질, 직원친절/편의시설)가 다시 행동의도에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 가설검증 결과

가설		채택여부
가설 1	교육성과 기대일치는 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-1	교육성과 기대일치는 교육품질 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	교육성과 기대일치는 직원친절/편의시설 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	교육성과 기대일치는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	교육만족도는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-1	교육품질 만족도는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-2	직원친절/편의시설 만족도는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	교육만족도는 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계를 매개할 것이다.	채택
가설4-1	교육품질 만족도는 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계를 매개할 것이다.	채택
가설4-2	직원친절/편의시설 만족도는 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계를 매개할 것이다.	채택

5. 결 론

5.1 연구결과 요약

본 연구는 산업안전보건교육원에서 제공하는 다양한 교육과정들이 학습자들을 만족시키는지, 그리고 직무에 잘 활용하고 있는지, 더 나아가서 학습자들의 교육에 대한 기대일치(지각된 가치)가 교육만족도 및 재참여/타인추천 등 행동으로 나타나는지에 대한 의문점을 가지고 출발하고 있다.

지금까지의 대부분의 교육성과 관련 연구는 교육서비스품질이 주요 관심사였다. 본 연구에서는 교육서비스품질은 충분히 제공되어 졌다는 것을 전제로 교육성과에 대한 지각된 가치(기대일치)가 학습자의 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관해 살펴보려고 하였다.

이에 본 연구는 교육성과 기대일치, 교육만족도(교육품질 및 직원친절/편의시설), 행동의도와 관련된성에 대하여 종합적으로 실증분석을 하였다. 특히 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계에서 교육만족도(교육품질 및 직원친절/편의시설)의 매개역할에 대해 실증분석을 하였다. 이에 대한 구체적인 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 교육성과 기대일치는 교육품질 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 교육성과 기대일치는 직원친절 및 편의시설에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 교육성과 기대일치는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 교육품질 만족도는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 직원친절 및 편의시설 만족도는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 교육성과 기대일치와 행동의도 간에 교육만족도의 매개역할을 검증한 결과, 교육품질 만족도와 직원친절/편의시설 만족도가 교육성과 기대일치와 행동의도 간의 관계에서 부분매개를 수행하는 것으로 나타났다.

5.2 연구의 의의와 시사점

이상의 연구결과를 통해, 본 연구의 이론적 시사점을 다음과 같이 제시할 수 있다. 수강생이 산업안전보건교육원의 교육을 제공받음으로써 각자 기대하고 있던 교육 성과(효과)에 대한 기대에 일치할수록 보다 강한 긍정적 반응을 나타냄을 의미하고 있다.

이것은 교육성과 기대일치가 높을수록 교육만족도가 더 높아지는 것을 의미한다. 즉, 교육성과 기대일치가 직접적으로 행동의도(재참여 의향 및 타인 추천의향)에 영향을 미치지만, 교육만족도를 통해서(매개로 하여) 행동의도에 더 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 산업안전보건교육원에서는 학습자 개개인의 기대 수준을 파악하여 교육에 대한 지각된 가치를 높여서 교육만족도 및 재참여/타인추천 등의 교육성과를 달성할 수 있도록 보다 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구방향

이러한 이론적 및 실무적 시사점에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 향후 연구에는 충분히 고려할 필요가 있다. 수집된 자료는 어느 한 시점에서의 횡단적 연구(cross-sectional study)방법을 실시하였기 때문에 연구결과에 대한 확실한 결론을 내리기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적으로 선행변수들이 행동의도의 증가나 감소를 일으키는 인과관계 과정을 설명할 수 있을 것이다.

향후 연구방향으로는 교육서비스품질과 같은 선행변수로의 확대가 필요할 것 같고, 본 논문에서 사용된 교육성과 기대일치를 매개변수로 하여 연구모형을 확장할 필요가 있으며, 교육만족도의 매개변수 외에 자기 효능감, 관계몰입 등으로 매개변수를 확대해 갈 필요가 있을 것이다.

또한 다양한 조절변수에 대한 도전이 필요할 것이라 본다. 특히, 본 논문에서 사용한 설문문항을 산업안전보건교육원에서 사용하는 설문지 데이터를 그대로 사용하였기 때문에 교육만족도 및 교육활용도를 검증하는 데는 설문문항의 부족으로 실증 분석의 한계가 있었는데, 향후에는 설문문항을 대폭 보완하여 보다 의미는 연구결과를 제시할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

국내문헌

강호계(2013), 교육서비스 품질과 교육성과의 기대일치 여부가 행동의도에 미치는 영향-대학 외국어교육원의 토익교육 실증연구-, 대전대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.

김지숙(2014), 평생교육기관의 교육서비스 품질이 학습자 행동의도에 미치는 영향과 학습자 만족 및 관계몰입의 매개효과, 중앙대학교 교육대학원, 석사학위논문.

김선영(2017), 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향-자기효능감을 조절효과로-, 한성대학교 경영대학원, 호텔관광외식경영학과, 석사학위논문.

64) 김옥란(2003), “외식·조리 관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구”, 경기대학교대학원 석사학위논문.

69) 진정화.(1993), “사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구”, 계명대학교 대학원 석사학위논문.

70) 강철룡.(1999), “직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구”, 동국대학교 대학원 석사학위논문.

72) 신현국. (2001). 중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안 연구. 홍익대학교 박사학위논문.

73) 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희.(2002), “대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의”, 「교육학연구」, Vol. 40, No.3, pp.191-202.

74) 안철규. (2002). 호텔 종사원의 교육훈련이 유효성이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.

75) 이기환. (2003). 평생학습자의 참여 동기와 만족도-관공서의 평생교육을 중심으로. 대구대학교 대학원 박사학위논문.

76) 허대중. (2005). 공무원 서비스교육훈련이 교육만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향. 전주대학교 대학원 박사학위논문.

- 77) 도은숙. (2004). 서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향. 대구 대학교 대학원 석사학위논문.
- 78) 이현정.(2013). 학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구. 석사 학위논문. 고려대학교 교육대학원.
- 79) 전은영.(2013). 평생교육기관의 교육서비스품질과 참여동기가 재등록의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 경북대학교 대학원.
- 80) 노경숙.(2013) 교육서비스 품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치는 영향 : 부산·경남지역 컴퓨터관련 학원을 중심으로 경상대학교 석사학위논문.

국외문헌

- Bagozzi, R. P. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models, *Journal of the Academy Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- 63) Oliver, R. L., Satisfaction(1977), "A Behavioral Perspective on the Consumer", McGraw -Hill, p. 13.
- 65) Harvey Lee(2001), "Student Feedback: A report to the Higher Education Funding council for England, Centre for Research into Quality", the University of central England in Birmingham.
- 68) Caffarella, Rosemary S(1991), "Judging the quality of work-related, self-directed learning", *Adult Education Quarterly*, Vol41, No1, pp17-29.
- 71) LeBlanc, Gaston and Nguyen, Nha(2001), "Image and reputation of higher education institutions in students' retentin decisions", *International Journal of Educational Management*, Vol 15 Iss:6, pp.303-311.

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 “산업안전보건교육원의 교육성과 분석”을 연구하기 위한 목적에서 작성 되었습니다. 연구결과는 산업안전보건교육원에서 교육성과 기대일치와 교육만족도와 행동의도에 대한 연구모형을 제시함으로써 국내 산업의 안전보건 의식 향상 및 산업재해 예방을 도모 하는데 귀중한 자료로 사용되리라 믿습니다.

본 설문지는 실증적 연구에 사용될 자료를 수집하기 위한 것으로써 응답하신 내용은 학술적인 목적으로만 사용되며 무기명으로 처리될 것입니다. 귀하께서 응답하신 내용에 관한 모든 정보는 어떠한 경우에도 공개되지 않습니다.

바쁘신 업무에 여러모로 번거로우시겠지만, 본 설문에 성실하게 응답해 주신다면 본 연구를 가능케 하는 귀중한 자료로 활용하겠습니다.

귀하의 도움과 호의에 다시 한번 감사드리며 성실한 답변을 부탁드립니다.
대단히 감사합니다.

2018년 03월

울산대학교 산업대학원 연구자 우 용 하
지도교수 김 재 균

<연락처> 휴대폰 : 010-3855-8101

e-mail : yhwoo@kosha.or.kr

I. 다음은 【교육성과 기대일치】에 대한 질문입니다. 각 문장을 주의 깊게 읽으시고 귀하의 느낌이나 생각을 가장 가까운 곳에 체크해주시시오.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	그저 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 산업안전보건교육원의 교육 내용을 이해하고 있다.	①-②-③-④-⑤				
2. 직무를 수행함에 있어 교육내용을 활용하고 있다.	①-②-③-④-⑤				
3. 회사의 산업재해예방에 도움이 된다고 생각한다.	①-②-③-④-⑤				
4. 산업재해예방에 대한 인식이 높아졌다.	①-②-③-④-⑤				

II. 다음은 【교육만족도】에 대한 질문입니다. 각 문장을 주의 깊게 읽으시고 귀하의 느낌이나 생각을 가장 가까운 곳에 ○표 해주십시오.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	그저 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 교육의 수준은 안전의식수준 향상에 도움이 되었다.	①-②-③-④-⑤				
2. 이수한 교육의 교수 전문성(강의내용, 강의방법 등)에 만족하였다.	①-②-③-④-⑤				
3. 이수한 교육의 교육교재(콘텐츠)의 구성이나 내용에 대하여 만족하였다.	①-②-③-④-⑤				
4. 소요되는 시간이나 비용에 비해 교육의 가치가 높다.	①-②-③-④-⑤				
5. 이수한 산업안전보건교육원의 교육이 전반적으로 효과가 있었다.	①-②-③-④-⑤				
6. 산업안전보건교육원에서 이수한 교육에 대해 전반적으로 만족하였다.	①-②-③-④-⑤				
7. 산업안전교육원 직원의 친절도에 대하여 만족하였다.	①-②-③-④-⑤				
8. 산업안전교육원 내의 교육생을 위한 편의시설(강의실, 주차장, 휴게 시설 등)에 대하여 만족하였다(통신교육 제외).	①-②-③-④-⑤				

III. 다음은 【행동의도】에 대한 질문입니다. 각 문장을 주의 깊게 읽으시고 귀하의 느낌이나 생각을 가장 가까운 곳에 체크해주시시오.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	그저 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 향후 기회가 된다면, 산업안전보건교육원의 다른 교육과정에 다시 참여할 의향이 있다.	①-②-③-④-⑤				
2. 이수한 교육과정을 직장동료나 주변 분들에게 추천할 의향이 있다.	①-②-③-④-⑤				

IV. 다음은 설문을 완성하기 위한 【일반적인 사항】에 대한 질문에 응답 혹은 ○표 해주십시오.

1. 귀하의 연령은 만으로 어떻게 되십니까? 만 ()세
2. 귀하께서 재직 중인 업종에 얼마나 근무하셨습니다? ()년 ()개월
3. 직위는 다음 중 어떻게 되십니까?
 - 1) 안전보건 관리 책임자, 2) 안전관리자 3) 보건관리자, 4) 관리감독자,
 - 5) 기타(), 6) 무응답
4. 귀하께서 재직하고 계신 회사의 업종은 다음 중 어디에 속하십니까?
 - 1) 광업, 2) 제조업, 3) 전기·가스 및 상수도업, 4) 건설업,
 - 5) 운수·창고 및 통신업, 6) 기타산업, 7) 무응답
5. 귀하께서 재직하고 계신 회사의 상시근로자 수는 어느 정도 되십니까?
 - 1) 1~49인, 2) 50~99인, 3) 100~299인, 4) 300~499인,
 - 5) 500~999인, 6) 1,000명이상, 7) 무응답
6. 귀하께서 산업안전보건교육원에서 실시하는 산업안전보건교육에 참여하시게 된 동기는 무엇입니까?
 - 1) 교육에 관심이 있어서 자발적으로 회사에 건의하여 참여함
 - 2) 교육에 대한 회사의 공고를 보고 자발적으로 참여함
 - 3) 본인의 의사와 관계없이 회사에서 교육 대상으로 지정되어 참여함
 - 4) 기타()
7. 귀하께서 최근 6개월 동안 산업안전보건교육원에서 실시하는 교육을 몇 회나 받으셨습니까? (회)

끝까지 설문에 답하여 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on the Analysis of Educational Effect and Educational Satisfaction of Occupational Safety and Health Education

Yong-Ha Woo, University of Ulsan Graduate School

Object: The purpose of this study is to analyze the causal relationship between the effects of education and educational satisfaction after the implementation of occupational safety and health education. Through these research results, we aim to utilize this data as a resource for effective educational management and educational system

Method: The data used in this study were analyzed by the questionnaire of 300 students who participated in the first half of the 2018 curriculum of the Occupational Safety & Health Training Institute. The collected data were analyzed by frequency statistical analysis, reliability analysis, exploratory factor analysis, correlation analysis, and regression analysis using SPSS 18.0 statistical program.

Results: Regression analysis of the hypothesis between educational performance expectation, educational satisfaction (quality of education and staff friendliness / convenience facilities), and behavioral intention showed statistically significant effects. Educational achievement expectation coincides with the degree of behavioral intention, and educational satisfaction has a partial mediating effect. In other words, the agreement of educational performance and expectation directly affects the behavioral intention and affects the educational satisfaction, and the educational satisfaction indirectly influences the behavioral intention again.

Conclusions: The more the trainees are provided with the education of the Occupational Safety & Health Training Institute, the more they agree with the expectation of their educational performance. This means that the higher the education and performance expectation, the higher the educational satisfaction. Based on the above results, the following suggestions are made. First, "Operate curriculum focused on educating experts on occupational safety and health education" Second, "Providing model and content of the occupational safety and health standard curriculum" Third, "Establishment and operation of educational performance management system"

Key words: Occupational safety and health education, Consensus on educational achievement, Educational satisfaction, Behavioral intention