

KORAIL 서비스 품질 구성요인에 관한 연구 A Study on the Service Quality of KORAIL

박재민 · 조재립

경희대학교 산업공학과

Jae-Min Park · Jai-Rip Cho

Dept. of Industrial Engineering, KyungHee University

Abstract

In this study, it is going to improve basic thought continuously about railroad industry service quality. So, it studies connection between main factor about service quality and customer satisfaction for KTX railroad industry also general railroad service quality problems. To make clear, first of all, it could understand element structure through hunting factor analysis, and then, it has statistical test in conclusive factor analysis. Finally, it would be show successful service quality direction that is result of analyzing between all ingredients of KORAIL industry service quality and causality of customer satisfaction to apply ideal point.

제1장 서론

우리나라 철도는 1899년 9월 18일 지금의 경인선 노량진에서 제물포까지 약 33.2km를 처음 운행한 것이 시초이다. 이로부터 105년의 역사를 이어 왔는데 최대 국책사업이라고 일컬어지는 고속철도 사업이 12년 간의 건설 일정을 마무리하고 지난 2004년 4월 1일 경부선과 호남선에 대하여 고속철도가 개통됨으로써 본격적인 상업 운영을 시작하였다. 일본, 프랑스, 독일 등 고속철도 선진국에 비해서는 도입이 늦었지만 이번 1단계 고속철도 개통으로 우리나라는 일본의 신칸센(shinkansen), 프랑스(TGV:Train Grande Vitesse), 독

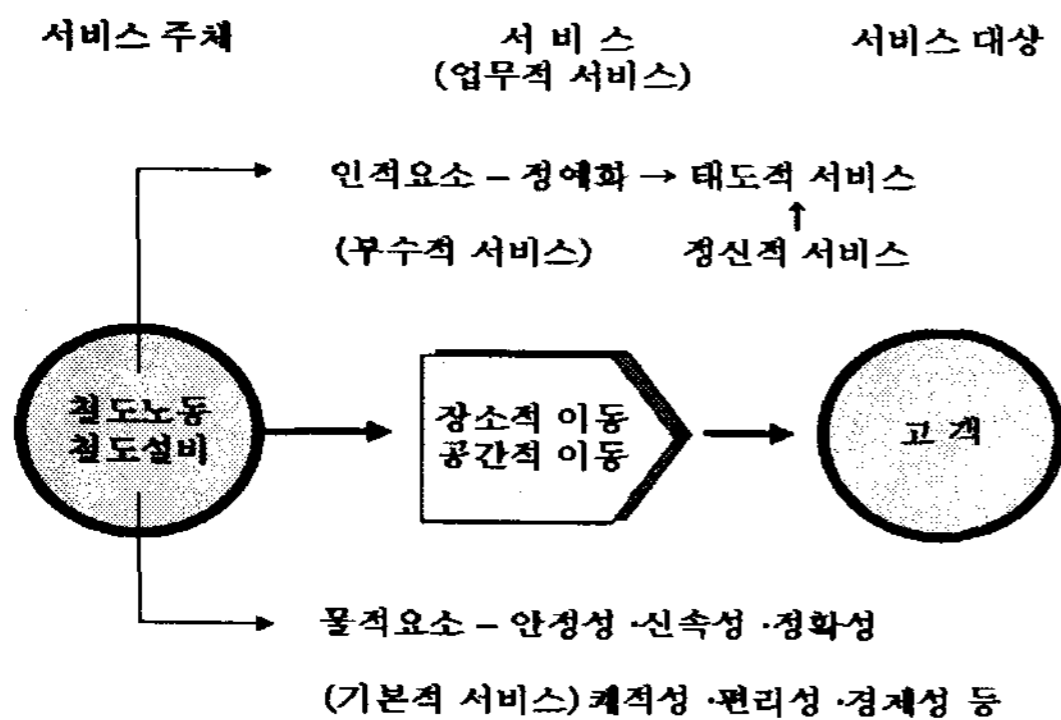
일(ICE:Inter City Express), 스페인(AVE:Alta Velocidad Espanola)에 이어 세계에서 다섯 번째로 고속철도 기술을 보유한 국가로 부상하였다. 그러나 고속철도의 개통이후 초기 기대와 달리 운영과정에서 출발지연, 역주행 좌석, 잦은 고장에 의한 서비스품질 문제가 야기되고 있다. 철도청 홈페이지와 통합민원실로 접수되는 KTX고속철도와 일반 고속철도의 불만건수를 보면 개통 이전인 2004년 01월 1,067건, 2월 1,159건, 3월 2,660건이던 것이 개통 이후인 4월에는 4,320건으로 고객들의 불만이 급속히 증가하였으며, 현재에도 이용자들의 불만건수가 하루 평균 KTX고속철도와 일반 고속철도를 합산하여 220여건에 이르고 있다. 이러한 고속철도에 대한 고객들의 불만에 효과적으로 대처하기 위해서는 상시 기술적으로 발생한 문제뿐만 아니라 고객이 이용하면서 느끼는 서비스 품질을 측정하고 관리해야 할 필요성이 있다. 또한 고속철도의 개통으로 시장의 구도가 Sellers' market에서 Buyers' market으로 바뀌어 가고 있다. 이에 따라 지금 현시점의 KTX고속철도와 일반고속철도산업의 각기 장점들을 극대화 하여 고객의 만족도를 높여 지속적으로 고속철도를 이용하게끔 새로운 서비스품질의 경영패러다임이 필요하다. 따라서 본 연구에서는 KTX고속철도를 이용하는 고객과 일반고속철도를 이용하는 고객의 만족도를 객관적으로 측정하고 분석하여, 이를 바탕으로 한국철도산업의 전반적인 서비스품질의 개선 및 발전 방향을 모색해 보고자 한다.

제2장 이론적 배경

1. 철도서비스의 개념 및 특성

1) 철도서비스의 개념

철도서비스는 고객과의 관계에서 효용가치를 발생시키는 철도인력이라는 인적요소와 주행하는 궤도와 차량을 포함한 철도설비, 승강장, 식당, 도구, 소모품, 각종 편의 시설이라는 물적 요소가 유기적으로 일체가 되어 생산해 내는 무형의 수송서비스인 것이다



2) 철도서비스의 특성

철도는 여러 가지 특성을 가지고 있는데, 일반상품의 재화나 서비스와 비교한 특성과 다른 교통수단과 비교한 특성으로 나누어 볼 수 있다

(1) 일반상품의 재화나 서비스와 비교한 특성

첫째 개별비용에 대한 산정이 어렵다. 즉 일정구간별, 노선별, 시간대별 등에 따라 운행비용이 다르므로 여객1인, 화물 1톤에 대한 비용을 파악하기가 쉽지 않다. **둘째** 외부효과가 존재한다. 즉 비용을 부담하는 이용자의 편의뿐만 아니라 비용을 부담하지 않는 사람에게도 편의이나 피해를 준다는 점이다. **셋째** 규모의 경제가 존재한다. 즉 철도시설은 사회간접자본 시설로서 투자비가 소용되기 때문에 규모의 경제가 존재하는 자연독점형 산업이다. **넷째** 국민생활에 필수적인 수송서비스이다. 수송서비스는 국민의 일상생활에 필수적이어서 끊임 없이 지속적인 서비스를 해야 한다.

(2) 다른 교통수단과 비교한 특성

첫째 안정성 : 철도는 도로보다 일반적으로 매우 안전한 수단이라는 것이 수송인원 당 사고율을 통해 통계적으로 입증되고 있다.

둘째 고속성 및 정시성 : 고속운행으로 경제성을 확보하며, 도로의 혼잡상태의 변수를 제거 하므로 정시성을 확보 할 수 있다.

셋째 대량수송 : 여러 개의 차량을 묶는 열차단위로 대량수송이 가능 하다.

넷째 수송 효율성 : 수요의 규모뿐만 아니라 통행의 거리에 따라 고속도로 보다 효율성 면에서 높은 것으로 증명 되었다.

다섯째 에너지 효율성: 철도는 주어진 궤도를 운행하기 때문에 주행저항이 적어 대량수송능력을 고려할 때 월등이 뛰어나다.

여섯째 환경 친화성: 전기를 동력원으로 사용하기 때문에 오염 피해가 적다.

2. 서비스의 기본적 특성

1) 무형성(intangibility)

서비스의 무형은 제품(goods)과 서비스를 구분 짓고, 그 밖의 서비스 특성을 유발하는 가장 핵심적인 서비스 고유의 특성이다. 무형성이란 유형적 제품과 달리 소비자의 어떤 감각으로도 서비스를 확인 할 수 없으며, 그 실체를 만지거나 볼 수 없다는 것을 의미한다.

2) 비분리성(inseparability)또는 동시성(simultaneity)

비분리성 또는 동시성이란 서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어짐을 의미한다. 이는 생산 → 저장(보관) → 판매 → 소비의 단계를 거치는 재화와 달리 서비스는 판매를 전후해서 생산과 동시에 소비가 이루어지며, 소비 행위가 이루어질 때 서비스 제공자가 존재한다는 것이다.

3) 이질성(heterogeneity)

서비스의 이질성이란 동일한 서비스에 대해서도 서비스를 누가, 언제, 어디서 제공하느냐, 또는 고객에 따라 제공된 서비스의 품질이나 성과가 다르게 평가된다는 것을 의미한다. 서비스의 이질성은 고객의 과거 경험에 의하여 주로 평가되는 대부분의 노동집약적인 서비스의 경우에는 특히 중대한 문제를 야기 한다.

4) 소멸성(perishability)

서비스의 소멸성(저장불능)은 생산과 소비의 비분리성이라는 서비스 고유의 특성에 기인하여 서비스가 저장될 수 없으며, 판매되지 않는 서비스는 사라지고 만다는 것이다. 호텔의 빈 객실, 항공기나 열차의 빈 좌석, 사용되지 않은 전기발전용량 등은 회복할 수없는 경제적 손실을 맞게 된다.

3. 서비스 품질의 개념 및 특성

1) 서비스 품질의 개념

서비스가 갖는 고유의 제 특성은 개관적인 품질의 평가가 용이한 재화와 달리 서비스품질의 평가를 어렵게 만드는 요인이 된다. 이러한 연유로 서비스품질은 개관적 질이 아니라 주관적 질의 개념으로서 소비자가 평가하는 '지각된 서비스 품질'의 의미로 정의된다.

2) 서비스 품질의 특성

지각된 서비스품질의 개념적 특성은 다음과 같이 요약 할 수 있다.

첫째 서비스품질은 태도와 유사한 개념으로서 서비스의 우월성과 우수성에 대한 소비자의 전반적인 판단을 나타내는 추상적이고 다차원적인 개념이다.

둘째 서비스품질은 질에 비하여 평가하기 어렵다. 즉 품질을 평가할 수 있는 유형적 단서(스타일, 색상, 견고성)가 거의 없으며 대개 유형적 증거로서 서비스 제공자의 물리적 설비나 시설 및 종업원 용모정도로 제한된다.

셋째 서비스품질은 구체적인 속성에 바탕을 둔 객관적인 평가가 아니라 고객의 지각에 근거하여 주관적으로 평가되는 개념이다.

넷째 서비스품질은 서비스의 결과와 서비스 제공 과정에 대한 평가를 포함한다. 즉 서비스품질의 평가는 제공된 서비스의 결과뿐만 아니라 그 서비스가 제공되는 과정이나 방법을 포함하는 것이다.

다섯째 서비스품질은 서비스 성과를 평가하는 준거가 되는 서비스 기대와 제공받은 서비스에 대한 고객의 지각된 성과간의 비교에 의해 평가된다.

제3장 실증분석

1. 연구모형 및 조사 설계

1) 연구모형

철도산업 서비스품질 차원의 규명을 위해 현재 서비스품질 측정에 가장 많이 이용되고 있는 Parasuraman 등(1988)의 서비스품질 5차원의 성과품질을 중심으로 철도산업의 대두인 KTX고속철도와 일반고속철도의 각기 특성을 고려하기 위해 우선적으로 탐색적 요인분석을 통하여 요인구조를 파악하고 다음 확증적 요인분석을 통해 통계적 검정을 실시한다. 그리고 서비스품질의 차이를 판별하기 위하여 t검정을 실시하였다. 그리하여 최종적으로 회귀분석을 통하여 전체의 KORAIL산업 서비스품질의 구성요인과 고객만족도간의 인과관계를 분석하였다.

2) 조사 설계

각 서비스품질 차원에 대한 측정은 Likert 7

점 척도를 이용하였으며 각 문항에 대해서 이용객들의 동의정도를 묻는 것으로 1점은 "전혀 그렇지 않다", 7점은 "매우 그렇다"로 측정되었다. 서비스품질 측정문항의 구성은 PZB(1985) SERVQUAL 서비스품질 5차원 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 등의 문항과 Ben-Akiva 와 Morika자(2002), 김연규(2003)등이 제시한 서비스 수준 및 평가지표에 대한 정의를 바탕으로 본 연구에 필요하다고 판단되는 안락함 등의 문항을 포함하여 최종 22문항을 구성하였다.

2. 고객요구사항 분석

1) 자료의 인구통계적 특성

본 연구의 설에 응답한 표본집단의 인구 통계적 특성은 <표3-1>과 같다. 성별에서는 69.1%로 남성이 많은 것으로 나타났다. 연령은 20세~29세가 77.9%로 가장 많은 비중을 두었다. 결혼유무 사항은 미혼이 84.6%이고 학력은 25.5%가 대학원이상, 24.2% 대학교졸업 순으로 대부분 고학력인 것으로 나타났다. 가구당 평균소득은 56.9%로 100~200만원 사이가 가장 많았다.

<표3-1> 자료의 인구 통계적 특성

구 분		빈 도	비 율(%)	합 계
성별	남자	206	69.1%	
	여자	92	30.9%	
	20~29세	232	77.9%	
	30~39세	50	16.8%	
	40~49세	4	1.3%	
	50~59세	12	4%	
결혼유무	미혼	252	84.6%	
	기혼	46	15.4%	
학력	주부	2	1.3%	
	고졸	144	48.3%	
	전문대졸업	4	7%	
	대학교졸업	72	24.2%	
	대학원졸업	76	25.5%	
소득	100~200만원	160	56.4%	
	201~300만원	98	32.9%	
	301~400만원	26	8.7%	
	401만원 이상	6	2%	

3. 설문항목의 신뢰성 검증

본 연구에서는 설계된 설문에 포함된 항목에 대한 신뢰성 및 타당성 검증을 위하여 내적일관성(internal consistency reliability)을 확인하기 위한 척도로써 일반적으로 사용되는 신뢰계수 Cronbach's alpha가 0.6이상이 되면 비

교적 신뢰도가 높다고 판정할 수 있다. 분석결과 위의 설문조사에 이용된 서비스품질 요인에 관한 설문항목들은 Cronbach's alpha가 0.837로 나타나 매우 일관성 있게 안정적인 신뢰도를 나타내고 있는 것을 확인 할 수 있었다.

4. 요인분석 결과

본 연구에서의 요인분석은 각 항목들이 어떠한 특정 요인에 귀속되는 성분을 기준으로 하기 위하여 주성분분석(Principle Components Analysis)을 이용하였으며 하나의 요인이 적어도 변수 1개 이상의 분산을 설명하도록 Eigen Value 1 이상을 기준으로 하였다. 요인의 회전방법은 직각회전방식으로 Vavrimax회전의 일반적인 방법을 선택하였다. 직각회전방식은 회전축을 직각으로 유지하며 회전하므로 요인들간의 상관계수가 '0'이 된다. 따라서 요인들간의 관계가 상호 독립적이어야 한다거나 상호 독립적이라고 간주할 수 있는 경우에 사용한다.

<표3-2> 공통성

	초기	추출
x1	1.000	0.718
x2	1.000	0.632
x3	1.000	0.625
x4	1.000	0.727
x5	1.000	0.574
x6	1.000	0.582
x7	1.000	0.562
x8	1.000	0.530
x9	1.000	0.595
x10	1.000	0.626
x11	1.000	0.448
x12	1.000	0.809
x13	1.000	0.813
x14	1.000	0.452
x15	1.000	0.653
x16	1.000	0.633
x17	1.000	0.629
x18	1.000	0.533
x19	1.000	0.608
x20	1.000	0.660
x21	1.000	0.571
x22	1.000	0.685

위의 <표3-2>는 공통성(Communality)에 대한 내용으로 각 변수의 초기값과 주성분 분석에 의한 각 변수의 공통성이 제시되어 있다. 여기서 각 변수의 공통성은 추출된 요인에 의해 설명되는 비율을 나타낸다. 일반적으로 공통성이 0.4이하이면 낮다고 판단하는데 분석결과 각 변수의 공통성은 0.452 ~ 0.813로 나타나 요인분석에서 제외되는 변수는 없는 것으로 나타났다.

아래의 <표3-3> 에서 보는 바와 같이 추출된 6요인 분석결과 6요인의 고유치는 6.277%, 2.045%, 1.656%, 1.334%, 1.261%, 1.093%으로서 전체(누적) 62.118%를 설명하고 있다.

<표3-3> 설명된 총 분산

성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	전체	분산 (%)	누적 (%)	전체	분산 (%)	누적 (%)	전체	분산 (%)	누적 (%)
1	6.277	28.533	28.533	6.277	28.533	28.533	3.051	13.870	13.870
2	2.045	9.295	37.828	2.045	9.295	37.828	2.681	12.185	26.055
3	1.656	7.527	45.355	1.656	7.527	45.355	2.530	11.499	37.554
4	1.334	6.063	51.419	1.334	6.063	51.419	2.212	9.641	47.195
5	1.261	5.732	57.150	1.261	5.732	57.150	1.783	8.106	55.301
6	1.093	4.967	62.118	1.093	4.967	62.118	1.500	6.817	62.118

<표3-4> 항목별 요인분석 결과

요인 명명	문항	요인 적재량
유형성	시설물 관리 상태	0.767
	종업원들의 용모단정	0.709
	고객 편의 시설	0.643
신뢰성	정확한 열차의 출발, 도착시간	0.726
	총 여행 시간의 단축	0.726
	직원에 대한 신뢰도	0.620
	정확한 안내 방송 및 방송의 간격	0.617
	개인별 화물 적재에 따른 분실 염려	0.609
안전성	타 교통수단에 대비 안전성	0.731
	열차 내 안전시설 비치 사항	0.713
	고객에 대한 직원의 안전사항 정도	0.706
	위험발생시 대처요령 안내 정도	0.594
	승, 하차 시 불안전 요소 제거	0.565
반응성	인터넷 및 전화 서비스 정도	0.863
	신용카드사용의 편리	0.851
	매표창구의 대기시간 정도	0.452
공감성	열차 객실 내 온도 정도	0.822
	열차의 객실, 세면실, 화장실 청결 정도	0.666
	열차 객실 내 조명(밝기) 정도	0.573
경제성	열차 서비스 대비 운임 수준	0.776
	차의 다양한 할인 제도 정도	0.548
	연계교통 이용시 비용의 저렴 정도	0.494

요인분석결과 도출된 KTX고속철도 서비스품질과 일반 고속철도 서비스품질 요인 6가지에 대한 각각의 품질특성을 정의해 보면 아래의

<표3-4>와 같다.

5. KTX고속철도 와 일반고속철도에 따른 서비스품질의 차이 t-검정

KTX고속철도와 일반고속철도의 서비스품질에 차이가 있는지 검정하기 위하여 t-test를 실시하여 아래의 <표3-5>와 같다

<표3-5> t-test 검정결과

	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정			
	F	유의확률	t	자유도	유의확률(양쪽)	평균차
유형성	0.712	0.399	2.364	294	0.019	0.32047
안전성	0.521	0.471	2.025	295	0.044	0.22899
신뢰성	0.009	0.925	1.222	295	0.223	0.13738
반응성	0.345	0.557	3.282	295	0.001	0.42199
공감성	0.118	0.732	1.166	295	0.245	0.13083
안락함	2.716	0.100	3.166	291	0.002	0.36432

위의 표를 보면 '유형성', '안전성', '반응성', '안락함'등이 KTX고속철도와 일반고속철도에 따른 서비스품질 차원에 있어 영향을 미치는 것으로 나오고 있다. 이는 KTX고속철도와 일반고속철도의 신뢰성 및 공감성을 제외한 전체적인 요인에 차이 및 문제가 있다고 볼 수 있다. F검정을 통해 분산의 동질성 여부를 검증하는데 유의수준이 $P > 0.05$ 이면 두 집단의 분산이 동질하다고 할 수 있으며 t-test를 해석할 때 '등분산이 가정됨' 부분의 검증 통계량을 사용한다.

6. 다중회귀분석결과

KTX고속철도와 일반고속철도의 품질에 대한 고객의 요구사항의 6개의 요인(독립변수)과 탑승경험 후의 전반적인 만족도(종속변수)와의 다중회귀분석을 통해서 어느 고객접점요인이 열차의 이용 후의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는가에 대해서 살펴보았다.

아래의 <표3-6>에서 먼저 모형의 적합도를 판정한다. 일반적으로 표본의 자료에서 얻어진 결정계수의 값은 모집단을 대상으로 한 결정계수보다 약간 커지는 경향이 있다. 이에 따라 회귀모형에 대한 적합도를 고려하여 자유도를 반영시켜 모집단 보다 정확한 추정 값을 얻을 수 있는 수정된 결정계수를 선택한다. 여기에서 회귀선의 설명력을 의미하는 수정된 결정계수는 0.818가 나왔다. 이것은 분석결과 총 변동 중에서 회귀선에 의해 설명될 수 있는 변동이 81.8% 정도라는 의미라고 판단 할 수 있다.

<표3-6> 모형의 적합도

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.906(a)	.821	.818	.41399

아래의 <표3-7>에서 보면 회귀식이 통계적으로 유의한지 여부를 알아보기 위해 분산분석을 실시하였다. 그 결과를 보면 $F=114.522$ 이며 이에 대한 유의 확률이 $0.000 < 0.05$ (유의수준)이므로 도출된 회귀식이 통계적으로 유의하지 않다는 귀무가설은 기각된다. 도출된 회귀식은 유의하다고 판단할 수 있다. 다중공선성 문제는 요인분석 시 직각회전방식을 사용하였으므로 다중공선성을 피할 수 있었다.

<표3-7> 분산분석

모형		제고합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	선형회귀분석	196.053	6	32.675	114.522	0.000(a)
	잔차	83.028	291	0.285		
	합계	279.081	297			

KTX고속철도 다중회귀분석 비표준화계수를 살펴본 결과 <표3-8>에서 볼 수 있듯이 6가지 요인 중에서 열차 이용 탑승경험 후의 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 유형성, 안전성, 반응성, 공감성, 안락함 등이 유의적인 영향을 미치고 있음을 파악 할 수 있었다. 하지만 신뢰성 문제에 있어서는 유의적인 영향을 미치지 못했다.

<표3-8> KTX 고속철도 다중회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	0.378	0.259		1.462	0.146
유형성	0.123	0.049	0.163	2.495	0.014
안전성	0.230	0.070	0.249	3.273	0.001
신뢰성	0.071	0.078	0.075	0.907	0.366
반응성	0.110	0.058	0.136	1.885	0.061
공감성	0.233	0.061	0.249	3.837	0.000
안락함	0.162	0.070	0.165	2.320	0.022

위와 반대로 새마을고속철도의 다중회귀분석 비표준화계수를 살펴본 결과 <표3-9>에서 볼 수 있듯이 6가지 요인 중에서 열차 이용 탑승경험 후의 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 유형성, 안전성, 공감성, 안락함, 신뢰성 등이 유의적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 하지만 반응성 문제에 있어서는 유의적인 영향을 미치지 못했다.

<표3-9> 새마을 고속철도 다중회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	0.161	0.166		0.971	0.332
유형성	0.183	0.038	0.221	4.788	0.000
안전성	0.163	0.049	0.164	3.345	0.001
신뢰성	0.197	0.052	0.197	3.820	0.000
반응성	0.063	0.038	0.073	1.649	0.100
공감성	0.170	0.042	0.170	4.029	0.000
안락함	0.208	0.044	0.216	4.764	0.000

제4장 결론 및 참고자료

1) 결론

현대의 산업사회는 서비스의 시대라고 할 수 있다. 즉 서비스산업의 경쟁력을 제고 하여야 하며 특히 운송과 통신 등을 포함하는 인프라 서비스는 현대 산업화 사회의 필수적 여건으로 서비스의 역할이 중요하다. 이와 같이 기업 또한 서비스품질의 경쟁 시대라고 할 수 있다. 과거에는 서비스의 품질에는 무관심하고 고객의 선호보다는 규모의 경제추구와 근시안적인 재정수입을 강조하였다. 하지만 오늘날의 경제체제에는 과거의 기본적인 경쟁요소로는 차별화된 경쟁우위를 가지기 어렵다. 때문에 서비스 품질을 향상시키려는 노력의 관심이 대상이 되고 있다.

이와 같이 제조 및 통신 등의 전반적인 산업의 서비스품질만이 아닌 국가기간산업의 대표적인 고속철도 서비스품질의 고객만족도의 향상 역시 시급한 사항이다. 12년간의 건설일정을 마무리하고 지난 2004년 04월에 개통된 고속철도(KTX)는 여객수송에 있어 커다란 변화를 가져올 것으로 기대하였다. 그러나 운영 초기부터 자석의 layout, 승무원의 서비스자세, 불편한 내부 환경 등의 서비스품질에 관한 고객 불만이 여전한 것으로 나타나 이에 대한 서비스품질의 개선이 시급한 실정으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 KTX고속철도와 일반고속철도의 각각의 서비스품질의 주요 요인들을 분석 및 검증하였다. 고속철도 서비스 품질의 측정을 위해서 먼저 Parasuraman et (1998)의 SERVQUAL 모델의 서비스품질 5차원과 기존의 철도서비스 연구에서 제안한 서비스요인 및 평가지표를 고려하여 고속철도서비스에 적합한 서비스품질 차원을 규명하였다. 반복적인 통계적 검증을 통해 최종적으로 고속철도에 대한 서비스품질 결정요인 유형성, 신뢰성, 안전성, 반응성, 공감성, 안락함 등의 6개 차원으로 나타났다. 또한 본 연구에서는 KTX고속철도와 일반고속철도의 서비스품질에 차이가 있는지 검정하기 위하여 t-test를 실

시하였다. 그 결과 '유형성', '안전성', '반응성', '안락함' 등이 KTX고속철도와 일반고속철도에 따른 서비스품질 차원에 있어 영향을 미치는 것으로 나오고 있다. 따라서 마지막으로 본 연구에서는 이용객들의 만족도에 영향을 주는 서비스품질 요인들을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 열차 새마을고속철도의 경우 대부분의 고객이 예약 서비스 보다는 아직까지 직접구매를 선호하는 것으로 보인다. 이는 앞으로 직접구매 온라인 구매 약측에서 구별하여 측정해야 할 필요성이 야기되고 있다. 또한 KTX고속철도의 경우 반대로 새마을고속철도에서의 신뢰성요인은 적절하게 진행되는 것으로 확인 되었지만 KTX고속철도는 아닌 것으로 표명되었다. 이는 새마을고속철도의 연착이 상대적으로 낮아서 이러한 결과가 나타난 것 같다. 이를 합산하여 종합적으로 보았을 때 KTX고속철도와 일반고속철도의 서비스품질 고객만족에 유의한 영향을 주는 것은 반응성과 신뢰성인 것으로 나타났다. 이에 따라 한국고속철도의 모든 시스템 및 서비스품질 등을 향상시키기 위해서는 열차의 지연착 등의 신뢰적인 요소 등을 제거 하고 고객의 욕구사항에 신속하게 반응해야 할 것이다 또한 지속적으로 직원들의 서비스질의 향상을 위하여 정신교육 및 서비스 측면에서 최적의 고객만족을 이끌 수 있는 차별화된 서비스 마케팅 전략이 필요하다고 생각한다.

2) 참고문헌

- [1] 김덕현 / 우리나라 철도의 서비스 품질에 관한 연구 : 개념론에 의한 승객의 인식도분석을 중심으로 / 경기대학교 경영대학원 석사학위 논문, 1997
- [2] 신경림 / 여객운송 서비스품질의 결정요인 / 충북대학교 경영대학원 석사학위논문, 1999
- [3] 이유재 / 서비스품질에 관한 종합적 고찰 : 개념 및 측정을 중심으로 / 경영논문 제31권 제 3, 4호 서울대학교 경영연구소, 1999.
- [4] 이학식, 김영 / 서비스품질과 서비스 가치 / 한국마케팅저널 제1권 제2호, 1999.
- [5] 장대선, 신충섭 / SERVQUAL을 이용한 서울 특1급 호텔 서비스 평가 및 비교에 관한 연구 / 품질경영학지, 1999.
- [6] 김성남 / 철도 고객만족서비스 향을 위한 이용자 행동에 관한 연구 / 한국철도학회 추계학술대회 논문집, 2003.
- [7] 김연규 / 철도서비스 평가를 위한 항목 및 지표의 선정방안 / 정책연구 2005-01 교통개발연구원, 2005.
- [8] 이형석 / 서비스 접점 종업원에 대한 보상과 권한위임이 서비스품질 인식에 미치는 영향에 관한 연구 / 서비스경영학회지 제6권 제2호, 2005.