



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](#)

碩士學位論文

地籍서비스 교육훈련이 교육만족과
서비스품질에 미치는 영향

2010年



HANSUNG
UNIVERSITY

漢城大學校 不動產大學院

地籍 및 土地管理專攻

朴 貞 熙

碩士學位論文
指導教授 安正根

地籍서비스 교육훈련이 교육만족과
서비스품질에 미치는 영향

The Influence of Cadastral Service Education and Training on
Education Satisfaction and Service Quality

2010年 6月 日

漢城大學校 不動產大學院

地籍 및 土地管理專攻

朴 貞 熙

碩士學位論文
指導教授 安正根

地籍서비스 교육훈련이 교육만족과
서비스품질에 미치는 영향

The Influence of Cadastral Service Education and Training on
Education Satisfaction and Service Quality

위 論文을 不動產學 碩士學位論文으로 提出함

2010年 6月 日

漢城大學校 不動產大學院

地籍 및 土地管理專攻

朴 貞 熙

朴貞熙의 不動産學 碩士學位論文을 認准함

2010年 6月 日

審査委員長 _____ (印)

審査委員 _____ (印)

審査委員 _____ (印)

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	2
제 2 절 연구의 방법 및 범위	4
제 3 절 선행 연구	7
 제 2 장 공공서비스와 서비스품질에 관한 이론적 고찰	13
제 1 절 공공서비스의 개념과 특성	13
1. 공공서비스의 개념	13
2. 공공서비스의 유형	16
제 2 절 고객만족의 개념	17
1. 고객만족의 정의	17
2. 고객만족의 중요도와 충성도	19
3. 고객만족의 결정요소	20
4. 고객만족조사	21
제 3 절 지적측량서비스 품질에 관한 고객만족도	22
1. 지적측량의 정의 및 성격	22
2. 지적측량서비스 시장환경 변화	24
3. 지적측량서비스 품질 및 고객만족도	29
제 4 절 서비스교육 훈련의 필요성	36
1. 서비스 교육훈련의 개념	36
2. 서비스 교육훈련의 필요성	39
 제 3 장 조사 설계	40
제 1 절 연구모형과 가설의 설정	40

1. 연구모형	40
2. 가설의 설정	41
제 2 절 조사목적 및 분석기법	43
1. 조사목적	43
2. 분석기법 및 설문 목적	43
제 3 절 설문지의 구성	46
1. 설문지 작성 절차 및 구성	46
2. 설문문항의 출처 및 작성 방법	48
제 4 장 실증분석	54
제 1 절 분석 결과	54
1. 인구 통계학적 사항	54
2. 설문내용 분석	56
제 2 절 가설검증	65
1. 가설 1 검증	65
2. 가설 2 검증	67
3. 가설 3 검증	69
제 5 장 결론	75
제 1 절 연구결과의 해석 및 요약	76
제 2 절 연구의 한계 및 제언	77
【참고문헌】	79
【부록:설문지】	85
ABSTRACT	89

【 표 목 차 】

<표 1-1> 선행연구 요약	10
<표 2-1> 공공서비스 유형	16
<표 2-2> 고객만족에 대한 개념적 정의	18
<표 2-3> 지적측량시장 개방요구 현황	26
<표 2-4> 시·도별 지적측량업체 등록 현황	27
<표 2-5> 지적측량 등록업체 매출액 현황	28
<표 2-6> 수치지역 범위 및 매출 비율(2002)	29
<표 2-7> 공공기관 고객만족도 조사체계(2009년)	31
<표 2-8> 구성차원별 고객만족도	32
<표 2-9> 교육·훈련·개발의 분류	38
<표 3-1> 설문법과 인터뷰에 의한 조사의 장·단점	45
<표 3-2> 설문지의 작성 절차	46
<표 3-3> 설문지의 구성	47
<표 3-4> PZB의 5가지 서비스품질 구성차원(1990)	50
<표 3-5> 선행연구의 설문 내용 및 채택 문항	52
<표 3-6> 설문문항의 출처	53
<표 4-1> 응답자의 속성	54
<표 4-2> 서비스교육 훈련요인 만족도	56
<표 4-3> 서비스교육 훈련 만족도	60
<표 4-4> 서비스품질 변화	61
<표 4-5> 서비스교육훈련 요인이 교육훈련 만족도에 미치는 영향	66
<표 4-6> 서비스교육훈련 만족도가 서비스품질에 미치는 영향	68
<표 4-7> 서비스교육 훈련요인이 서비스품질에 미치는 영향	70
<표 4-8> 연구가설의 검증 결과	74

【 그림 목 차 】

[그림 1-1] 연구의 구성과 흐름도	6
[그림 2-1] 공공기관 고객만족도 조사결과(2009)	32
[그림 2-2] 대한지적공사 준정부기관, 검사검증기관 점수비교(2010)	33
[그림 2-3] 교육훈련의 필요성	39
[그림 3-1] 연구모형	41
[그림 3-2] 연구에 사용된 데이터 수집 방법	44



제 1 장 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

21세기 기업경영의 화두는 바로 고객만족이다. 고객만족 경영은 회사의 생존을 결정 짓는 매우 중요한 요소로 작용하고 있음을 의미하기도 한다. 공급이 수요를 따라가지 못하고 물건을 만들기 무섭게 팔렸던 우리나라의 1960년대 초에는 고객의 개념은 그저 기업의 생존에 영향력이 없는 존재일 뿐이었다. 하지만 1980년대 중반부터 소비자 연맹, 소비자 연합 등 소비자라는 용어가 처음 나오기 시작하면서 진정한 의미의 고객이라는 개념이 생겨나기 시작했다. 또한 2000년대에 들어오면서부터 공급이 수요를 초과해 고객의 마음을 사로잡는, 고객만족을 뛰어넘는 그리고 고객감동 서비스를 제공하는 기업만이 살아남을 수 있게 되었다.

이러한 시대적 상황에서, 행정서비스를 제공하는 공기업들도 고객만족 경영의 예외가 될 수는 없다. 사기업에서 좋은 서비스를 받은 고객들의 눈높이가 날로 높아져 이제는 이러한 고객만족이 행정서비스를 제공하는 기관, 즉 공공기관에서도 요구되기 시작하였다.

또한 정부의 방침도 마찬가지로, 공공기관도 사기업과 준하는 서비스를 제공하고 년 1회 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사를 의무화 하여 경영평가, 기관장평가 등 각종 평가의 중요한 지표로 삼고 있다. 이에 따라 국민의 재산권보호를 위해 정부의 정책사업인 지적측량을 위탁 시행하는 대한지적공사도 고객만족도 조사 결과를 기업 경영평가에 반영하여 국민으로부터 서비스 품질을 평가받고 있다.

대한지적공사는 그동안 국가의 정책 사업을 대행하는 기관으로서 국내에서 유일 대행체제를 유지하고 있었으나 2004년부터 일부 업무, 즉 수치지역에 대해서 일반측량업체에 업무가 개방이 되어 고객의 마음을 사로잡는 고객만족 서비스를 하지 않으면 안 될 상황에 놓이게 되었다.

또한 대한지적공사는 지적측량을 주요사업으로 하는 기업으로써 측량이라는 100% 인적서비스를 제공하는 것을 상품으로 하고 있기 때문에 어느 다른 기업보다도 고객 서비스에 대한 노력을 기울여야 한다.

2. 연구의 목적

하루가 다르게 고객의 요구사항이 높아지는 시대적 상황에 대응하기 위해서 최근에는 고객만족경영 기법을 도입하고 각종 서비스기업이 되기 위한 다양한 노력을 하고 있다. 그 중 하나의 노력이 바로 직원들의 서비스 교육이다.

대한지적공사는 2005년부터 직원의 서비스 교육을 시작하였다. 시행 초기에는 자체적으로 서비스교육을 수행 할 체계가 갖추어 있지 않았기 때문에 외부 위탁 교육을 시작하여 약 3,800여명의 직원을 2008년까지 4년에 걸쳐 한번 이상 외부 기관에서 서비스 교육을 받을 수 있도록 하였다.

또한 2009년에는 서비스 교육을 더욱 다양화하여 외부교육기관의 위탁교육 외에 서비스 정책에 관한 집합 교육 및 사내 고객만족(CS : customer satisfaction, 이하 CS로 약칭) 강사를 육성하여 전국의 지사에 찾아가 교육을 하는 방문교육 등 고객만족을 위한 서비스 교육을 더욱 다양화 하였다. 그리고 2010년에는 대한지적공사 지적연수원 내 CS 아카데미를 설치하여 사내에서 자체적으로 서비스교육을 실시하기 시작하였다.

그러나 이렇게 서비스 교육을 확대를 하였지만, 이러한 교육이 직원들의 서비스 품질 향상에 직접적으로 영향이 미쳤는지에 대한 연구는 전무하였다. 따라서 이번 연구에서 이러한 내용을 검증하기 위해 기존 선행연구를 바탕으로 기존에 실시된 설문을 참고하여 대한지적공사에 맞는 질문으로 구성하여 대한지적공사 직원들을 대상으로 설문을 실시하였다.

먼저 서비스교육훈련에 참여 한 후 서비스 교육과정에 대해서 느낀 점을 알아내기 위해서 과정의 체계적인 설계, 교육목적과의 일치성, 과목수의 적절성, 교육시간 배분 등에 관한 과정설계부분의 만족도를 살펴보고, 강사의 전문적인 지식보유여부, 강사의 열정적인 강의 모습, 강사가 사용

강의 방법, 교재와 자료 등의 강사의 자질에 관한 질문으로 구성하여 알아보았다. 그리고 교육생의 참여의지도 교육에 대한 만족도에 영향을 주는 요인으로 판단하여 적극적인 참여도, 교육시간동안의 집중도, 교육의 흥미성, 교육 중 활발한 의사소통 모습 등으로 설문을 구성하였다.

이러한 교육훈련 요인에 따라 얼마나 이러한 요인이 얼마나 만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위해 교육의 전반적인 만족도인 과정에 대한 만족, 강사의 자질에 관한 만족도, 강의기법에 대한 만족도, 전반적인 만족도에 대한 내용으로 설문을 구성하였다.

마지막으로 이러한 서비스교육에 대한 만족도가 교육 이수 후 교육생의 행동변화 즉, 교육생의 태도가 곧 대한지적공사에서 제공하는 서비스품질이라는 것을 감안하여 선행연구에서 설계되었던 설문을 참고하여 대한지적공사에서 중요하게 생각하는 서비스 품질을 고려하여 재구성하였다.

따라서 이 연구에서는 서비스교육 후 행동변화를 마음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성의 4가지로 분류하고 마음가짐에서는 고객의 입장에서 업무를 처리하려는 노력, 업무에 필요한 전문지식을 보유하려는 노력으로 구성하였고, 대응성에서는 용모나 복장을 단정히 하려는 노력, 신속하게 대응하려는 노력, 반가운 인사로 고객을 맞이하려는 노력으로 구성하였다.

친절성에서는 고객에게 상냥한 말투로 대하려는 노력, 친절한 전화예절, 관계없는 업무라도 친절히 안내하려는 노력으로 구성하였고, 신뢰성에서는 고객과의 약속시간 준수, 업무를 공정하게 처리하려는 노력 등으로 기존 대한지적공사에서 실시하였던 각종 만족도 조사 등에서 나타났던 고객의 소리를 참고, 중요성을 감안하여 설문을 작성하였다.

만약, “서비스교육훈련이 결과적으로 직원이 제공하는 서비스 품질에 영향을 미친다”라고 판단된다면, 지금보다 서비스교육을 더 체계화하고 강화하여 대한지적공사의 서비스 품질에 대한 만족도를 더욱 높일 수 있을 거라 기대해도 될 것이다.

따라서 이번 연구는 대한지적공사의 서비스 교육의 중요성을 다시 한 번 인식시키며 대한지적공사가 제공하는 서비스 품질을 더욱 높이는 계기를 만들고자 하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이라 하겠다.

제2절 연구의 방법 및 범위

본 연구는 대한지적공사에 근무하는 직원들이 서비스교육 훈련을 통해 얻는 만족도를 살펴보고, 이러한 만족도가 직원들이 제공하는 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 분석하는데 초점을 두고자 한다.

본 연구는 다음과 같은 절차로 진행된다.

첫째, 서비스교육훈련을 통한 공기업 직원의 서비스품질을 향상시키기 위한 기초적 개념의 틀을 제공하기 위해 서비스의 개념과 서비스 교육훈련에 대한 이론적 고찰을 통해 개념을 정립한다.

둘째, 이론 고찰을 바탕으로 서비스교육훈련의 요소들이 교육훈련 만족도에 미치는 영향을 살펴본다.

셋째, 서비스교육 훈련 후 직원이 느끼는 서비스교육 훈련 만족이 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아본다.

또한 본 연구의 시간적 범위와 공간적 범위는 다음과 같다.

시간적 범위로는 서비스교육에 대한 의식구조를 파악하기 위해서 2010년 1월 25일부터 4월 30일까지 대한지적공사 지적연수원 내 CS아카데미에서 교육을 받은 대한지적공사 직원을 대상으로 연구에 임하였다.

공간적 범위로는 지역의 편차를 없애기 위해서 전국 모든 지사에서 근무하는 직원들을 대상으로 하였다.

한편, 내용적 범위로는 문헌적인 연구(documentary study)와 실증적인 연구(empirical study)를 병행하였다.

즉, 문헌적 연구에서는 국내·외의 서적은 물론 각종 서비스교육 훈련과 관련된 각종 문헌을 폭넓게 연구, 검토함으로써 이와 관련된 이론을 폭넓게 구성하였다.

실증연구를 수행하기 위하여 서비스교육 훈련요소, 교육 만족도, 서비스품질 향상도에 관한 선행연구들을 활용하였으며, 실증연구의 대상은 대한지적공사 내 직원으로 설문지는 웹을 이용하여 취합하였다.

실증적 연구는 연구의 분석 모형에 입각하여 주요 변수들로 설문을 구성하고 설문결과에 대해 만족도 분석을 하기 위해 빈도분석을 하였고, 가

설검증을 하기 위해 단순회귀 분석 및 다중회귀분석을 실시하였다.

빈도분석에서는 빈도와 백분율을 산출하고, 질문에 대해 5점척도를 이용하여 ‘매우 그렇다’는 5점, ‘그렇다’는 4점, ‘보통이다’는 3점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘매우 그렇지 않다’는 1점으로 하여 평균점수를 산출하였다.

또한 교육훈련요인에 대한 교육생의 만족도가 교육에 대한 전반적인 만족도에 영향을 미치는지에 대해 검증하기 위해 다중회귀 분석을, 교육의 전반적인 만족도가 서비스품질인 교육 후 직원의 행동변화에 영향을 미치는지 알아보기 위해서 단순 회귀분석을, 마지막으로 교육훈련요인에 대한 만족이 마음가짐, 친절성, 대응성, 신뢰성 등 서비스품질에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다. 이러한 연구의 실증분석을 위해 엑셀과 SPSS 12.0 프로그램을 사용하였다.

이와 같은 연구방법을 통해 수행된 본 연구의 구성 체계는 다음과 같이 5개의 장으로 구성되어 있다.

제1장은 서론으로 연구의 배경 및 목적에 관하여 기술하였다.

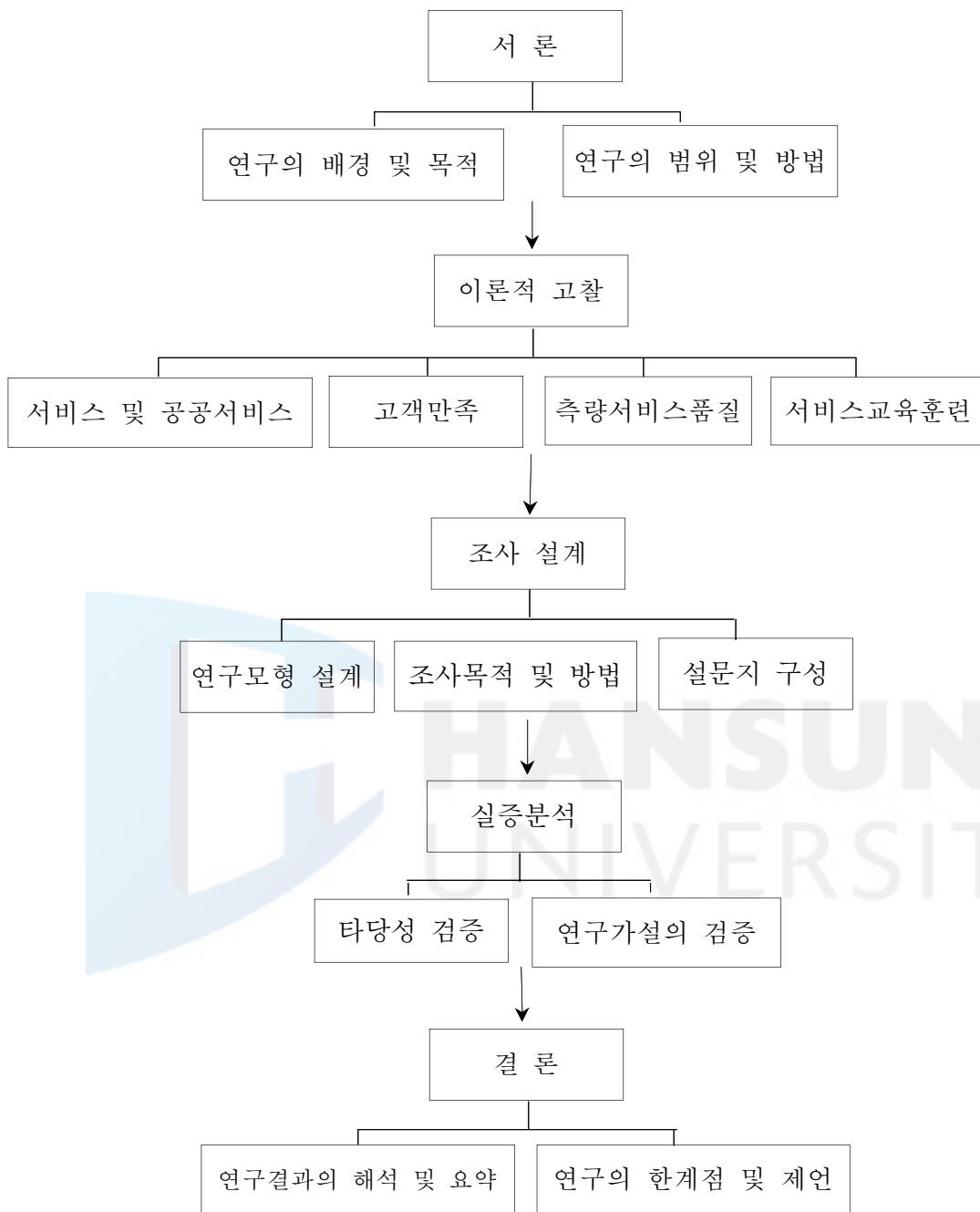
제2장은 본 연구에 필요한 이론적 고찰로, 제1절에서는 공공서비스에 관한 이론적 고찰을 통해 기본개념을 알아보고 제2절에서는 고객만족에 대한 기술을 정의하였다. 그리고 제3절에서는 지적측량서비스 품질에 관한 고객만족도를 기술하였으며 제4절에서는 서비스교육 훈련에 관한 내용을 기술하였다.

제 3장은 이번 연구를 진행하기 위한 조사 설계에 관하여 기술하였는데 제 1절에서는 연구모형을 설계하고 가설을 설정하였다. 제2절에서는 이번 연구의 조사 목적과 방법에 관하여 기술하였으며 제3절에서는 이번 연구의 결과 값을 도출할 설문지의 구성에 대해서 기술하였다.

제4장에서는 실증분석에 대한 장으로 제1절에서는 이번 연구의 결과를 분석하고 제2절에서는 가설을 검증하였다.

제5장은 결론에 해당하는 장으로써 제1절에서는 연구결과를 해석하고 요약하였으며 제2절에서는 연구의 한계점과 제언을 하였다.

지금까지 언급한 본 연구의 구성과 내용체계를 정리하면 아래 [그림 1-1의 연구의 구성과 흐름도와 같다.



[그림 1-1] 연구의 구성과 흐름도

제3절 선행연구

한상숙(2001)은 “공공행정서비스에서 친절교육이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구-〈서울시 구청을 중심으로〉”에서 서비스에 대한 공공서비스에 대해 현재의 만족수준과 만족에 대한 기대수준에 대해 알아보는 연구로써, 실증분석을 통한 다중회귀 분석결과 서비스 중에 일반서비스에 가장 많은 영향을 미치는 요인 중 인적서비스가 가장 크다는 것을 알 수 있다고 하였다. 서비스에 대한 만족수준을 높이기 위해서는 현재 제공되는 서비스는 서비스접점에서의 인적 서비스에 비중을 두어 민원인들이 인식하는 만족의 수준을 향상시키는 것이 중요하다고 하였다. 한계점으로는 첫째, 서울시 구청에만 국한되어 제한되었다는 점이다. 둘째, 지속적인 서비스의 개선을 위해서는 관리자들의 확고한 의지나 추진력이 필요한데 과장급 이상의 친절서비스에 대한 생각이나 행동을 측정 할 수 없어 향후 그들에 대한 교육방향을 제시할 수 없었던 점과 구청 공무원의 의견만 물었다는 점을 한계점으로 본다. 이 연구 또한 양자의 의견을 비교분석한 연구가 아닌 공무원의 입장으로만 연구된 고객의 생각은 알 수 없었다.

허대중(2004)은 “공무원 서비스교육훈련이 고객만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향”에서 고객만족의 중요성을 강조하고 기업은 모두 서비스기업이라는 것을 강조하면서 민원행정 서비스에 대한 중요성과 민원을 응대하는 공무원의 서비스교육 훈련이 반드시 필요하다는 점에서 문제를 제기 하였으며, 연구수행 목적은 첫째, 서비스교육 훈련을 통해서 공무원의 민원행정 서비스품질을 향상시키기 위한 기초적 개념의 틀을 제공하기 위해 민원행정서비스와 서비스품질, 서비스교육훈련에 대한 이론적 고찰을 통한 개념을 재정립 하였으며, 둘째는 이론적 고찰을 바탕으로 서비스교육 훈련이 공무원 서비스교육훈련 만족도에 미치는 영향을 알아보았다. 셋째는 서비스교육훈련 후 공무원이 느끼는 서비스교육 훈련만족이 민원행정 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았다. 넷째는 공무원 서비스교육 훈련이 민원업무의 실질적인 적용이라 할 수 있는 민원행정서비스품질에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보았다. 이러한 연구를 위해서 2004년

J도를 중심으로 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 실증적 연구에 의한 결과는 민원행정서비스 품질향상을 위한 서비스교육훈련의 효과는 강사의 높은 자질, 적극적인 수강태도, 그리고 교육과정의 체계적인 설계가 상당한 영향을 받는다는 것이 입증되었다.

이 연구의 한계점에서 밝힌 것처럼 연구를 위한 모든 조사를 공무원측면에서만 접근하였기 때문에 서비스수혜자인 민원인의 생각을 알 수 없었던 것이 한계이다.

도은숙(2004)은 “서비스교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향”에서 교육만족을 줄 수 있는 교육내용, 교육장시설, 교육 분위기와 강사의 강의기법 등 서비스교육의 서비스품질에 관하여 연구하였다. 그리고 교육 만족의 결과로 발생할 수 있는 고객지향성과의 관계성을 파악하였다. 실증적 연구에서 도출된 결과를 통하여 호텔종사원의 서비스교육에 관한 시사점과 관리방안을 위한 연구목적으로 연구되었으며, 2004년 서울, 부산, 경주, 대구, 울산, 강원지역 8개 특급호텔에 종사하는 직원들을 대상으로 설문조사를 하였다. 실증적 분석결과는 서비스품질이 교육만족에 미치는 영향에 대해서 서비스품질의 4개요인 중 신뢰성 요인을 제외한 공감성, 유형성, 확신성 순으로 교육만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스교육 품질이 고객지향성에 미치는 영향은 부분채택 되었다. 이 연구 또한 양자의 의견을 비교 분석한 연구가 아닌 직원의 입장으로만 연구된 고객의 생각을 알 수 없었다.

정민주(2005)는 “서비스교육훈련이 직원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구-〈항공사 승무원을 중심으로〉”에서 국내 A항공사에서 실시하고 있는 서비스교육훈련을 바탕으로 서비스교육훈련이 직원서비스만족과 서비스지향성에 미치는 영향을 살펴보고 이를 실증적으로 분석함으로써 서비스기업이 훌륭한 인적 자원관리를 통해 높은 수준의 서비스 품질을 달성하고 유지할 수 있는 방법을 제시하였다. 연구의 한계점으론 항공사 국제선 승무원을 대상으로만 한 실증분석이었으므로, 기업의 특성과 조직분위기와 환경이 크게 작용하여 서비스기업 전반에 걸쳐 일반화하기에는 무리가 있다고 보았다.

노민경(2002)은 “호텔 종사원 서비스교육과 고객만족 연구-〈서울 시내 W호텔을 중심으로〉”에서 호텔종사원 서비스교육의 효과와 고객만족 및 고객만족의 결과변수인 재구매 의도에 미치는 영향에 대한 연구를 하였다. 연구는 문헌 연구와 실증연구를 병행하였으며, 실증연구에서는 교육 수료자와 교육이전부터 W호텔을 이용해 오던 단골고객을 대상으로 실증 조사를 하였다. 연구결과는 서비스교육프로그램은 종사원들에게 유익한 영향을 미쳤으며, 종사자가 지각한 고객만족에 대한 연구 분석결과, “반응성, 전문성, 고객지향성”순으로 인식하고 있었으며, 고객은 저학력일수록 고객만족 서비스에 민감하게 작용을 하고, 고연령일수록 반응성을 중시하고, 저연령일수록 전문성을 우선시 하였다. 따라서 종사원의 교육훈련이 서비스 제공수준에 영향을 미치고 서비스 제공수준이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 연구의 한계점으로는 설문형태가 제한되어 교육간의 다양한 욕구와 만족도 및 교육 내용, 방법 등을 파악하기 어려웠다고 보았으며, 향후 보다 나은 교육내용, 방법 등의 설문을 요구하였다.

윤기열과 노민경(2003)은 “호텔종사원의 서비스교육이 고객만족과 재방문에 미치는 영향에 관한 연구”에서 호텔종사원 서비스 교육 및 고객만족의 명확한 개념적 정의와 이들 간의 관계, 이들의 결과변수인 재구매 의도와 구전효과에 대한 영향력 정도와 방향을 밝힘으로서 호텔종사원 서비스 교육 품질향상을 위한 효율적이고 효과적인 틀을 제시하고자 하였다. 연구범위는 서울시내 소재의 W호텔의 심화교육으로 한정되어 있으며, 노민경의 경기대학교 석사학위논문과는 유사한 결과를 보였다.

임소라(2006)는 “서비스교육효과에 영향을 미치는 병원직원의 개인적 속성과 교육훈련요인”에서 의료서비스 제공에 있어 인적서비스품질향상을 목적으로 서비스교육을 실시할 때 소기의 목적을 이루기 위해서 어떠한 요인들을 고려해야 하는가를 규명하였다. 실증분석을 위해 서비스교육을 받은 서울 3개 병원을 임의로 선정하여 직원의 설문을 통하여 실증 분석하였다. 교육훈련의 질, 교육훈련 환경, 교육생의 관심도가 교육훈련 요인에 중요한 요소임을 규명하였으며, 고객서비스 제공에 영향을 미치는 요인에는 병원직원 개인의 성격과 가치관 직무, 직책에 따라 다른 특성과 인식

을 규명하였다. 하지만 병원수요자가 직원의 교육훈련의 성과에 서비스품질이 향상되었다는 인식에 대한 조사가 없었음을 한계점으로 보고 있다.

본 연구는 서비스교육 후 직원의 만족도가 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구이며, 서비스 품질이 100% 인적서비스에 의존하는 공기업인 대한지적공사 직원을 대상으로 수행 한 연구로는 최초이다. 따라서 연구의 대상이 여느 다른 기업보다 인적서비스가 서비스 품질을 결정하는 기업인 것이 기존 연구 시 대상이 되었던 기업보다 더 큰 의의가 있다고 하겠다.

서비스 교육에 관한 이러한 연구가 공기업 서비스 품질 향상에 영향을 미쳐 국민을 위한 고객만족경영에 보다 긍정적인 효과가 있길 기대한다.

<표 1-1> 선행연구 요약

제 목	성명 /년도	내 용	한계점
공공 행정서비스에서 친절교육이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구<서울시 구청을 중심으로>	한상숙 (2001)	공공서비스에 대해 현재의 만족수준과 만족에 대한 기대수준을 알아봄	서울시구청에만 한정 지속적인 서비스 개선을 위해서는 관리자의 확고한 의지나 추진력이 필요한데 연구대상에서 제외
공무원 서비스교육훈련이 고객만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향	허대중 (2004)	기업은 모두 서비스기업이라는 것을 강조하면서 민원행정 서비스에 대한 중요성과 민원을 응대하는 공무원의 서비스교육훈련이 반드시 필요하다는 점에서 문제를 제기, 민원행정서비스품질향상을 위한 서비스교육훈련의 효과는 강사의 높은 자질, 적극적인	연구를 위한 모든 조사를 공무원측면에서만 접근하였기 때문에 서비스 수혜자의 생각을 알 수 없었음

		수강태도, 그리고 교육과정의 체계적인 설계가 영향을 받는다고 입증	
서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향	도은숙 (2004)	교육만족을 줄 수 있는 교육내용, 교육장시설, 교육분위기와 강사의 강의기법 등 서비스 교육의 서비스품질에 관하여 연구	직원의 입장으로만 연구되어 고객의 생각을 알 수 없었음
서비스교육 훈련이 직원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구<항공사 승무원을 중심으로>	정민주 (2005)	국내 A항공사에서 실시하고 있는 서비스교육훈련을 바탕으로 서비스 교육훈련이 직원 서비스 만족과 서비스 지향성에 미치는 영향을 실증적으로 분석	항공사 국제선 승무원을 대상으로 한 실증분석이므로 기업의 특성과 조직분위기와 환경이 크게 작용하여 일반화하기에는 무리가 있음
호텔종사원의 서비스교육이 고객만족과 재방문에 미치는 영향에 관한 연구	윤기열 노민경 (2003)	호텔종사원 서비스교육 및 고객만족의 명확한 개념적 정의와 이들간의 관계, 이들의 결과변수 재구매 의도와 구전효과에 대한 영향력 정도와 방향을 밝힘	서울 시내소재의 W호텔의 심화교육으로 한정됨
서비스교육효과에 영향을 미치는 병원직원의	임소라 (2006)	의료서비스 제공에 있어 인적서비스품질향상을 목적으로 서비스	병원수요자가 직원의 교육훈련 성과에 서비스품질이 향상

개인적 속성과 교육훈련요인		교육을 실시 할 때 소 기의 목적을 이루기 위해서 어떠한 요인들 을 고려해야 하는가를 규명	되었다는 인식에 대 한 조사가 없었음
-------------------	--	--	-------------------------



제2장 공공서비스와 서비스품질에 관한 이론적 고찰

제1절 공공서비스의 개념과 특성

1. 공공서비스의 개념

서비스(service)란 원래 라틴어의 노예를 의미하는 “servus”라는 단어에서 출발했다는 견해가 많음을 볼 때, 서비스는 노예가 주인을 위해 자기희생을 하는 봉사의 의미가 담겨져 있는 것으로 유추해 볼 수 있다.

또한 서비스의 사전적 의미를 보면 서비스는 봉사, 진력, 노고, 돌봄이라는 뜻을 담고 있다. 즉, 서비스는 어원적으로 볼 때 상대방(고객)을 위해 봉사하고 섬긴다는 뜻이 원초적으로 내포되어 있음을 알 수 있다.

이러한 의미로 볼 때 서비스는 친절, 신속, 정확, 미소, 청결, 안전, 매너 등 이 모든 것들을 동원해서 고객을 만족시키기 위해 최선의 봉사를 다해야 함을 의미한다.

Judd. R. C.(1964 : 20)는 서비스란 재화의 소유권 이전 이외의 거래대상이다 라고 정의하여 제품과 서비스의 명확한 구분을 하였고, D. I. Riddle(1986 : 12~13)은 서비스란 그 자체가 변화하거나 이를 제공받는데 대한 대가로 발생하는 시간, 공간 및 형태의 효용을 제공하는 경제적 활동이다라고 하였으며, Levitt.T(1972 : 41~52)는 서비스를 유형재와 무형재로 분리하여, 인간노동을 기계로 대체하는 방법을 사용하고 서비스의 기계화, 공업화, 표준화, 시스템화를 꾀한다면 서비스의 효율화 및 생산성을 달성할 수 있다고 한다. Kotler. P.(1982: 477)는 서비스란 행위 또는 편익으로써 그것은 무형적인 소유권의 이전이 수반되지 않으며, 서비스 생산은 물적 재화와 관련되기도 하고, 관련되지 않기도 하다고 정의하여 서비스에 공공서비스와 대고객서비스를 포함하고 있다.

공공서비스 또한 여러 학자들에 의하여 각기 다른 관점에서 정의되고 있다. 정치와 행정의 목적은 국민 개개인의 행복의 증진이며 정부나 공공

기관은 주민들의 행복증진을 위해 정책을 수립하고 정책을 실천하는 행동을 구체화하여야 한다. 이런 활동 중 가장 일반적이면서 핵심적인 것은 주민들에 대한 서비스 제공이다. 즉 행정도 국민에게 서비스를 제공하는 공공서비스 산업으로 볼 수 있다(이대영, 1992: 67). 따라서 정부활동으로서의 공공서비스는 의도적이든 비의도적이든 국민의 생활에 크게 영향을 미칠 뿐만 아니라 사회내의 여러 집단의 삶의 질이나 기회를 결정하는데 있어서도 상당히 중요한 요인이다(김인외, 1989: 737). 노용희(1988 : 262)에 의하면 공공서비스는 넓은 의미에서의 공익사업으로 시민의 일상생활에 필요한 기본적인 물리적·인문적 요소로써 공공복리를 증진시키는 역할을 하는 덕을 말한다. 노춘희(1992 :84~85)는 공공부문에 있어서의 서비스는 일명 ‘공공재’로서 공공기관을 통하여 공급되는 재화와 서비스를 의미하는 것으로 생활의 질을 증진하고 보존하기 위하여 제공되는 기반시설의 유지 및 개발 등 일체의 전문적인 활동으로 정의함으로서 서비스와 재화를 구분하고 있다. 김영기(1991: 8)는 공공욕구를 충족시키기 위하여 주로 정부에 의하여 사회에 공공재를 공급하는 종합적인 활동이라 정의하였으며, 이왕무(1999: 27~28)는 행정부문에서의 서비스를 한정된 가용자원으로 국민 생활에 도움을 주는 봉사의 개념으로 정의한 바 있다. 이주희(1994: 52)는 상대방으로 하여금 호감이나 만족을 느끼도록 함으로서 비로소 가치를 이루는 지식이나 행동을 가리키는 것으로 규정하기도 하였다

개념상의 차이는 있지만 이러한 관점에서 본다면 공공서비스는 다수를 위한 개선된 환경을 제공하려는 정부차원의 활동이라고 할 수 있다(권혁재, 2002: 6). 즉 주민의 편익과 관련된 재화나 서비스를 정부가 직접 공급·생산하여 주민에게 전달하는 것이며, 정부는 공급을 맡으면서 민간기업, 비영리조직, 다른 정부, 이익단체, 공기업 등 다른 생산주체에 의해 생산하여 주민들에게 전달하는 모든 재화나 서비스를 의미한다고 할 수 있겠다(장우진, 2001: 16).

앞에서 서비스에 대한 특징을 살펴보았지만 공공부문에 그대로 적용하는 것에는 무리가 있다(서정만, 2003: 31). 그러나 일반서비스 특징을 토대로 공공서비스의 특징을 살펴보면 아래와 같다. 첫째, 공공서비스는 비대

칭적 의존구조이다. 일반적인 재화나 서비스 상품처럼 국민 개개인의 기호에 적합한 구입처를 선택할 수 있는 거래구조가 아닌 공급자가 지정되어 있다. 따라서 고객만족을 위해서 서비스 공급자들의 공정성과 도덕성이 확보되어야 한다(정임순, 2002: 24). 둘째, 상호작용성이다. Rich(1977: 390~391)는 대부분 공공서비스는 서비스의 수요자인 주민과 서비스의 공급자인 공무원들 간의 대면적 상호작용을 통하여 공급되어진다고 하였다. 따라서 수혜자인 주민과 공급자인공무원의 상호이해와 지역주민들의 적극적인 참여노력이 요구된다.

셋째, 공공서비스는 기본적으로 공공재의 성격을 가진다. 하지만 현재에 제공되는 공공서비스의 전부가 순수한 공공재의 성격을 가지는 것은 아니나 실제로 많은 공공서비스는 민간부분에서도 생산과 공급이 가능하나 보다 적절한 수준을 유지하여 공급할 필요가 있어 정부가 생산 공급하는 준공공재이며 준공공재는 공공재와는 달리 배제성을 가진다(김학로외, 1991: 15~16) 배제는 어떤 특정인이 재화에 대해 배제적 통제를 행하는 것을 의미한다. 즉, 수요자들이 서비스 제공자의 규정이나 조건을 충족시키지 못할 경우 서비스의 사용으로부터 거부된다. 이런 현상은 민간이나 개인이 이윤을 목적으로 서비스를 제공하는 경우 대개 나타난다. 병원이나 전화국 같은 준공공서비스를 제공하는 기관들은 고의적으로 사용료 부담을 지지 않는 사용자에게 대해서는 거부를 할 수 있다. 그러나 공공서비스는 원칙적으로 모든 사람에게 공평한 기회가 보장되고 서비스를 사용할 수 있는 권한이 주어진다. 예를 들어 서류나 증명서 등을 발급하는 민원행정의 경우 정부는 주민들의 요구가 있을 시 법에 저촉되지 않는 한 즉각 해주어야 하고 개인적인 감정이나 사적 관계 때문에 거부할 수 없다.

넷째, 이질성이다. 공공서비스는 제공자와 수혜자 모두에게 일관된 서비스 품질이 확보되기 어렵다는 것이다. 표준화가 어렵기 때문에 공공서비스의 절차확정과 평가에 있어서도 노력만큼 성과를 얻지 못하는 경향이 있다(정임순, 2002: 25). 지적측량서비스도 위에서 설명한 공공서비스의 성격을 지닌다. 지적측량서비스는 서비스의 수요자인 측량을 의뢰인과 측량서비스를 공급하는 측량기술자의 상호 작용에 의해 제공되어진다. 수요자는

공급자의 점점서비스를 통해 서비스를 인식하게 된다. 따라서 수요자 공급자간에 상호이해와 대화가 매우 중요하다고 할 수 있다. 다음으로 측량서비스는 공공재의 성격인 비경합성과 비배재성을 가진다. 기초측량성과가 세부측량의 전제가 되는 경우 수요자는 대가의 지불 없이 소비하게 되며, 기초측량의 경우 여러 사람들이 동일이 서비스를 동시에 소비하기 때문이다.

2. 공공서비스의 유형

Roth(1987: 13)는 공공서비스를 생산주체와 구매주체로 구분하여 분류하고 있다. 공공부문은 생산자보다는 구매자로서의 역할이 유리하다고 보고 있으며, 그 내용은 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 공공서비스 유형

구 분		생산주체	
		민간부문	정부부문
구매주체	민간부문	제 1 상한 - 대부분의 일반상품 - 교육 - 전화(미국의 경우) - 도로화물운송 - 민간주택	제 2 상한 - 철도운송 - 전화(미국제외) - 전기, 상수도 - 사회적 판매 - 공영주택
	정부부문	제 3 상한 - 도로시설 - 석유탐사 - 교과서 - 전문적인 서비스	제 4 상한 - 의무교육 - 공영방송 - 법원 - 경찰, 군대

자료출처 : Roth, G, "The Private Provision of Public Service in Developing Counties" 1987, p.13.

표의 내용을 보면 4가지 상한이 존재하는데 제1상한은 민간부문에서 생산하고 민간부문이 구매하는 서비스를 의미하며, 제2상한은 정부가 생산하고 민간부문에서 이를 구입하는 공공서비스이다. 제3상한은 민간부문에서 생산하고 정부가 구매하는 서비스로 주로 계약에 의해 이루어진다. 제4상한은 전형적인 공공서비스로 주로 정치적 과정에 의해 결정된다. 위의 4상한 중 대한지적공사는 정부의 규제아래 대한지적공사가 생산을 하고 정부와 민간이 구매하므로 4개의 상한의 중간부문에 위치한다고 볼 수 있다.

제2절 고객만족의 개념

1. 고객만족의 정의

고객만족은 이제 기업의 생존을 결정하는 중요한 요인으로 작용하고 있으며 많은 분야에서 연구주제로 다루어지고 있다. 특히, 서비스 관련 문헌에서는 고객만족과 관련된 많은 연구가 진행되어 왔으며, 이러한 선행연구들을 검토해 보면 고객만족에 대한 정의는 연구자들에 따라 조금씩 차이가 난다. 고객만족에 대한 초기 연구는 인지적 상태 또는 주관적 평가 후 만족과 불만족의 상태가 형성된다는 다소 포괄적인 정의를 제시할 뿐 만족이란 구성 개념에 대해 세부적인 내용 및 명확한 정의를 내리지 못하고 있다.

1980년대 이후 여러 연구에서 점차 이론의 정교화가 시도되면서 고객만족 개념은 구매경험 및 일련의 경험이후, 평가결과에 대한 정서적 반응 등으로 조금씩 구체화 되었다. 그러나 이러한 연구에서의 정의들 역시 고객만족을 단순히 정서적 반응으로 정의할 뿐 구체적이고 명확한 속성을 세부적으로 기술하고 있지는 않다. 반면, 인지적 판단과 정서적 반응을 결합한 Oliver의 정의는 고객만족에 대한 구성개념 속성을 보다 구체적인 수준에서 설명하고 있다. Oliver(1997)는 고객 만족을 ‘제품/서비스에 대한 처리과정, 불일치 형성과정, 또는 단순한 감정 상태인 행복감과는 다른 것으로 제품/서비스의 특성(feature) 혹은 제품/서비스 자체가 소비에 대한 충

족(fulfillment) 상태를 유쾌한 수준에서 제공하거나, 제공하였는가에 대한 판단' 이라고 정의를 내리고 있다.

<표 2-2> 고객만족에 대한 개념적 정의

학자	고객만족의 정의	만족의 속성
Howard and Sheth(1969)	구매자가 치른 대가에 대해 적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 인지적 상태	인지적상태
Hunt(1977)	사전기대와 실제 소비경험의 일치 여부에 대한 평가	인지과정 이후 형성되는 소비자의 평가
Engle and Blackwell(1982)	사전신념과 선택대안의 일치여부에 대한 평가	
Westbrook and Reilly(1983)	구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상 혹은 쇼핑이나 구매행동과 같은 형태와 관련된 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적반응	정서적 반응
Babin and Griffin(1998)	일련의 경험에 대한 평가 결과 유발되는 정서적 반응	
Oliver(1997)	충족상태에 대한 반응 제품/서비스의 특성 또는 제품/서비스 자체가 소비에 대한 충족상태를 미충족 또는 과충족 수준을 포함하여 유쾌한 수준에서 제공하거나 제공하였는가에 대한 판단	인지적 판단 - 정서적 반응

출처 : 박남숙 “공기업직원의 서비스교육 만족도가 고객서비스 만족도에 미치는 영향” 2007, p.39.

결론적으로 고객만족이란 고객의 구입 전 기대치와 구입 후 만족도를 비교하여 고객이 불만족스럽게 느끼는 내용을 기업 활동을 통해 개선, 보완하고 나아가 지속적으로 소비자의 욕구를 충족시켜 나가기 위해 수행되어 지는 기업 활동이라고 할 수 있다(윤상근, 1994: 115~126).

2. 고객만족의 중요성과 충성도

고객만족은 경영의 최고 목표이다. 즉, 고객을 만족시켜야만 그 기업이 추구하는 목표를 달성 할 수 있음을 의미한다.

고객만족의 1990년대 들어 활발히 전개된 외부 환경으로는 미국, 일본기업의 고객만족 운동에 자극을 받아 고객만족경영 기업만이 살아남을 수 있다는 사회적 분위기와 고객의 신뢰와 지지를 얻지 못하면 존재의 가치가 없다는 위기의식을 느꼈으며, 경제 성장과 함께 삶의 질이 향상되면서 고객의 의식이 변화되었고, 고객의 요구와 기대수준이 다양화되었다(한상숙, 2001: 31).

이러한 고객의식의 변화와 고객의 요구와 기대수준의 상승은 공공기관의 서비스에 까지 영향이 미치게 되었다. 사기업에서만 고객만족의 중요성을 인식하는 것이 아니라, 공공기관에서도 고객만족에 대한 중요성을 인식하기 시작하였으며 정부 또한 행정서비스도 최고의 서비스 수준을 요구하고 있어 현재 각 공공기관에서는 고객만족을 최우선시 하고 있다. 이에 따라 고객만족과 직결되는 고객충성도에 대한 중요성이 날로 높아져 가고 있다.

Oliver(1999)는 고객 충성도를 4가지로 분류하였으며, 여러 연구들이 제시한 것처럼 선행변수들에 의해 동시에 영향을 받는 것이 아니라 순차적으로 가장 낮은 단계의 인지 충성도(cognitive loyalty)에서부터 감정 충성도(affective loyalty), 의도 충성도(congnitive loyalty)로 발전한다고 주장하였다.

만족이란 개념은 소비자의 심리적 과정의 최종상태로써 1) 인지적 상태(cognitive states), 2) 평가(evaluation), 3) 정서적 반응(emotional response), 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 “만족에 대한 판단”(satisfaction judgment) 등 네 가지 관점에서 그 속성이 정의되고 있다.

첫째, 인지적 상태로 보는 관점에 의하면, 고객만족을 구매자가 다른 대가의 보상에 대한 소비자의 판단으로 보고 있다. 이러한 정의는 Howard

와 Sheth에 의해 제시되었으며 이들은 고객만족의 개념을 다음과 같이 정의(Howard, J. D. and J. N. Sheth. 1969: 145)하고 있다. 즉 고객만족이란 “구매자가 치른 대가에 대해 적절하게 (또는 부적절하게) 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태이다.”

둘째, 고객의 평가로 보는 관점에 의하면, 고객만족은 고객의 욕구 및 요구를 충족시키는 정도에 대한 평가. 고객의 사전기대와 제품의 실제 성과 또는 소비경험에서 판단되는 일치/불일치 정도 등 일련의 소비자의 인지적 과정에 대한 평가로 정의되고 있다. 그러나 이 경우 고객만족이란 개념의 속성이 무엇인지는 정의되지 않고 있다. 이러한 견해를 제시한 연구자들은 고객만족 개념을 다음과 같이 정의하고 있다.

셋째, 정서적 반응으로 보는 관점에서는 고객만족은 고객의 기대 일치/불일치와 같은 고객의 다양한 인지적 처리과정 후 형성되는 정서적 반응이다. 이처럼 고객만족의 개념을 정서적 반응으로 보는 견해는 사회 인지학, 인지 심리학 및 사회 심리학 등의 분야에서 연구된 결과에 따라 감정적 처리과정은 인간행동에 동기를 부여하는 주요 원천일 뿐만 아니라 정보처리와 선택에 영향을 미치는 주요 요인이라는 연구 결과들이 밝혀지면서 대두되었다.

3. 고객만족의 결정요소

고객만족결정요소의 결정요인 중에 상품, 서비스, 기업의 이미지가 가장 중요한 직접적인 요인으로 구성되며 이 그림의 경우 제조업을 포함한 고객만족 결정요소이나 호텔업의 경우에는 상품요인과 기업이미지 요인보다 서비스 요인이 고객만족 결정요소에 더 큰 비중을 차지한다(박남숙, 2007). 따라서 최근에는 상품의 질 뿐만아니라 고객에게 제공하는 서비스, 기업의 이미지까지 총체적으로 고려한 서비스를 제공하려고 노력하고 있다.

과거 선행연구에서 보면 고객만족의 결정요인은 연령, 개인적인 능력이 상관관계가 있다고 밝혀졌으나 연령이나 개인의 능력과는 상관관계가 없

다고 나타났다.

그렇지만 만족이라는 개념은 어디까지나 개인의 심리적 요인이 크게 좌우하며 같은 제품과 서비스라도 개인이 처한 위치나 시대적 상황에 따라 크게 좌우되므로 만족에 관한 연구는 더욱 다양한 변수를 이용하여 검증해야 한다.

4. 고객만족 조사

고객만족을 높이는 경영혁신의 CS(customer satisfaction)경영은 기업 활동을 고객의 입장에서 평가하고 계량화해서 경영의 지표로 삼는다는 특징이 있다. 즉, 고객접점현장에 대한 철저한 조사를 바탕으로 고객들이 만족하게 되는 모든 측정 가능한 항목을 설정하여 정량적으로 정확히 측정해서 고객만족도(CSI : customer satisfaction index)를 산출하는 것이다(이소연, 2005).

고객만족도(CSI)의 확보는 CS기업이 되기 위한 첫 걸음이고 기업의 CS 성과를 측정하는데 기본이 된다..

고객만족도(CSI)조사의 원칙은 다음과 같다.

첫째, 계속성의 원칙이다. 고객만족도(CSI)조사는 계속적인 조사라야 그 의미가 있다. 즉 정기적인 조사를 하므로 그 전의 상태와 비교해서 어느 항목이 개선되고 향상되었는가를 파악하는 기준이 된다.

둘째, 정량성의 원칙이다. 고객만족도(CSI)조사는 비교 가능하도록 정량적이어야 한다. 정량적이라야 고객만족수준을 알 수가 있고, 그 전의 결과와 비교할 수 있다.

셋째, 정확성의 원칙이다. 고객만족도(CSI)조사는 자사의 경영혁신 실태를 제대로 파악할 수 있어야 하는데, 이를 위해서는 고객 만족도(CSI)조사 결과의 정확성이 높아야만 한다.

다음으로 고객만족(CSI)조사의 3요소는 다음과 같다.

첫째, 제품요소로서 하드가치(품질, 기능, 효율, 가격 등)와 소프트가치(디자인, 컬러, 상표명, 향기, 소리, 편리성, 사용설명서 등)로 나눌 수 있

다.

둘째, 서비스요소로 점포와 점내분위기, 판매원의接客서비스, 애프터 정보서비스 등의 요소로 나눌 수 있다.

셋째, 기업이미지 요소로서 사회공헌활동과 환경보호활동으로 나눌 수 있다.

요소만족도 측정은 제품요소(성능, 품질, 디자인, 포장 등), 가격요소, 서비스요소, 하드요소의 4개 분야로 종합하여 이루어졌다(이소연 : 2005).

제3절 지적측량서비스 품질에 관한 고객만족도

1. 지적측량의 정의 및 성격

지적이란 용어는 표준적인 정의가 없으며 학자, 국가별 지적제도의 유형, 지적제도와 등기제도의 통합여부 등에 따라 달리하고 있다. 따라서 각 국가는 지적이란 용어를 각기 다르게 해석함으로써 지적제도를 분석할 때 혼란을 초래하기도 한다(류병찬, 1996: 16). 지적에 대한 정의는 학자마다 다양하게 정의하고 있으나 ‘토지를 지적공부에 등록하는 절차와 이에 따르는 지적측량 및 그 정리에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 토지 관리와 소유권 보호에 기여함을 목적으로 한다’는 지적법 제1조를 참고해 보았을 때 지적이란 “효율적인 토지 관리와 소유권 보호를 목적으로 일정한 장부에 등록, 관리하는 국가의 고유한 업무”라 볼 수 있다(장우진, 2001: 64). 지적측량의 개념은 행정주체인 국가의 법에 따라 1필지를 생성하거나 1필지 경계 내에서 어떤 결과적인 변화를 수행하는 것으로 1필지 경계선 정보보존과 보급 등의 작업을 통합해 국가의 공부작성에 자료를 제공하는 행위라고 할 수 있다(지종덕, 2001: 321). 즉 토지등록에 관한 측량으로 “국가가 그 영토에 대하여 이용현황, 지형지물, 소유자, 지반 등을 기준으로 물권의 대상이 되는 물건으로 만들기 위하여 독립·개별·특정화 되도록 구획하고 경계 또는 좌표와 면적을 측정하거나 등록된 경계나 좌표를 지상에 복원하며 이를 기준으로 지형지물의 관계위치를 측정하고 표현하

는 기술적인 업무”를 말한다.

초기 토지조사사업에서 토지등록은 측량하는 일이 대부분 이었지만 등록이 완료되어 토지를 관리하는 시기에서는 지형지물이나 권리변경에 따른 이동측량과 경계확인의 측량을 많이 하게 된다. 지적측량은 토지재산권의 한계를 정하는 측량으로 사법측량이라고도 하고 지적법에서 정하는 기준을 철저히 준수하여 시행하는 측면에서 기속측량이라고도 한다. 이는 토지등록, 토지이동, 경계복원과 지적현황을 측량하는 모두에 적용되는 말이다. 이러한 점에서 지형의 현황을 기준으로 하는 측지측량과는 내용이나 성격 면에서 크게 다르다고 할 수 있다(최청인, 2004: 46). 반면에 지적측량 업무가 단순히 개인의 토지재산을 보호한다는 사익적인 성격보다는 토지의 경계를 결정 공시하는 공익적 성격이 더 강하다. 지적측량 중에서 특히 기초측량의 경우 동일한 서비스를 동시에 여러 사람이 소비할 수 있다는 점에서 비경합성을 가진다고 할 수 있으며, 이해관계인은 기초측량 성과를 대가없이 이용할 수 있다. 기초측량성고가 세부측량의 전제가 되는 경우 세부측량 신청인은 기초측량을 대가의 지불 없이 소비하는 경우에 수요자를 배제시킬 수 없는 것이므로 비 배제성의 성질을 갖는다(정영환 외, 2000: 131~132).

또한 토지를 필지별로 지적공부에 등록함으로써 사회질서, 공공복지, 공공봉사 등에 공여하려는 특정목표를 달성하기 위해 국가 또는 국가 대행기관이 행하는 측량이므로 지적측량은 공공성과 공익성을 추구하는 공공행정의 일부에 해당된다고 볼 수 있으므로 일관성 있는 행정을 수행하기 위해 행정주체인 국가는 지적측량성고를 등록하여 영구적으로 구애받지 않고 지속적인 효력을 발생할 수 있어야 한다(청주대학교, 1987: 32). 현대 지적은 ‘역사성과 영구성’, ‘반복적 민원성’, ‘전문성과 기술성’, ‘서비스성과 윤리성’, ‘정보원’등의 성격을 갖는다(박순표 외, 1993: 51~57). 이 중에 지적측량과 관련된 성격을 보면 아래와 같다.

(1) 민원성

지적측량은 민원인과 국가의 필요에 의해 측량을 실시하는데 특히 민원

인들의 신청이 주를 이룬다. 지적공부에 등록된 사항을 현장에 복원하는 경우, 필지의 분할 등의 신청에 의해 측량이 실시되므로 민원성을 갖는다고 볼 수 있다(장우진, 2001: 67).

(2) 전문성과 기술성

지적법 제28조 제1항에 “ 지적측량은 국가기술자격법에 의한 기술계 지적측량자격자가 아니면 이를 할 수 없다”라고 규정함으로써 지적측량은 전문성을 요구한다. 또한 측량기술 및 정확성을 뒷받침 할 수 있는 장비와 기술이 있어야 하므로 기술성이 요구된다(류병찬, 1996: 64).

(3) 서비스성과 윤리성

지적측량 서비스에 대한 민원인의 요구와 기대가 높아지고, 개인의 재산권의 대상으로서 토지의 중요성과 함께 공공정책으로서의 큰 비중을 갖는 만큼 윤리성이 요구된다(이소연, 2005: 36).

(4) 정보원

토지에 대한 중요성은 국가, 사회, 개인 할 것 없이 증대되어가고 있으므로 토지활동의 수행에 따르는 기초 자료를 제공하기 때문이다(이소연: 2005: 36).

2. 지적측량서비스 시장환경 변화

1) 시장개방 요구

지적측량 서비스의 공급 형태는 국가직영체제, 개인면허제도(민간위탁제도), 국가직영과 개인면허제의 혼합제도, 대행업무제도 등으로 구분할 수 있다(장우진, 2001: 71). 지적측량제도는 1910년대에 국가직영체제로 근대적인 지적측량을 시작한 이래 여러 방식의 운영체제를 경험하면서 1938년 조선지적협회에 의한 전담대행제도가 유지되다가 2004년 1월 1일 자유경쟁체제로 전환되었다. 이는 지적측량업무 분야에도 서비스의 개선, 수수료

의 인하 등을 유도하기 위해서는 시장경제원리가 적용되는 자유경쟁체제가 도입되어야 한다는 움직임 때문이다(지종덕, 2001: 15).

지적측량도 하나의 국민에 대한 서비스로서 지적측량시장에도 원칙적으로 공급자간의 자유경쟁을 통한 시장경제원리가 적용되어야 한다는 주장으로 60여 년간 운영되어온 지적측량시장은 2004년 1월 1일부터 수치지역이 일부 개방되었다. 진중태(2000: 54)는 측량시장 개방의 장점을 자유경쟁을 통해 국민에 대한 서비스가 고취되고 독점대행으로 빚어지는 업무영역의 협소화 현상이 경쟁을 통해 지적측량 발전으로 이어질 것으로 보았고, 이예승(2003: 92)은 독점대행체제는 공공성, 안정성, 능률성, 성과의 일원화 등을 피할 수 있으나 불친절, 서비스제공 미흡, 무사안일과 경직된 경영, 경영의 폐쇄성으로 인한 각종폐해로 개선이 불가피하다고 보았다. 이에 반해 정영환 외(2000: 227)는 지적제도의 정의 및 기능, 특성 등에 비추어보면 지적제도는 강한 공공성을 가지기 때문에 공공재라고 할 것이며 시장경제원리를 도입하는 것은 타당하지 않다고 보았다. 지적측량 시장개방은 현재 3년째 접어들었으며 선행연구가 많이 부족하므로 최근 외국에 시장이 개방됨으로써 경쟁적 요소가 더욱 강화된 의료시장 개방의 선행연구를 통해 시장 개방의 환경변화를 살펴보고자 한다.

의료시장개방에 대한 선행연구들을 살펴보면 노인철(1996)은 의료시장 개방은 국내 의료기관에는 물론 보건의료시스템에도 심각한 영향을 미칠 것으로 생각했으며 긍정적인 측면으로는 의료기관간의 경쟁을 유발하여 의료서비스의 질적 개선 노력을 촉진시키는 효과를 가져 온다고 보았다. 유승흠(1998)은 오늘날 정보화 시대에 살고 있는 의료이용자들은 의료관련 정보에는 접근이 훨씬 용이해졌으며 높아진 교육수준과 생활수준으로 과거와 달리 폭 넓은 의료지식과 상식을 갖추고 다양하고 복잡한 의료서비스 욕구를 가지고 있다고 보았다. 윤여룡 외(2004: 47)의 S대학병원 환자들의 고객만족도 조사와 인식도 조사를 통한 결과를 보면 의료시장 개방에 찬성하는 이유로 선택권보장과 의사의 실력으로 나타나 결국 의료의 질을 보장 받기를 원한 것으로 나타났다.

결국 의료시장의 개방도 이용자들의 욕구와 서비스 질 향상의 요구가 반

영 된 것으로 나타났으며, 지적측량 시장 또한 현재는 국내적인 개방의 요구에 측량시장 환경 변화를 초래했으나 현재 대한지적공사가 사업다각화 및 해외시장개척을 위해 해외업무를 수주하는 등의 변화를 보면 앞으로는 국제적인 경쟁도 불가피해 질 것으로 전망된다. 현재 지적측량제도의 변화의 요구는 완전개방요구로 이어져 현재 헌법소원이 법원에 계류 중이다. 지적측량시장 개방요구 현황은 <표 2-3>와 같다.

<표 2-3> 지적측량시장 개방요구 현황

구 분	주 요 내 용	관련기관
1994년	○지적측량업무의 경쟁체제전환에 대한 국민제안이 행정쇄신위원회에 제출되어 1995년 8월 21일 행정쇄신위원회에서 지적측량대행업무의 경쟁체제전환을 장기과제로 검토 ⇒심의결과 경쟁체제로 전환할 경우 제도의 운영상에 문제점이 많으므로 국민편의 위주로 민원제도를 개혁하여 현행 제도를 유지하면서 개선 보완하도록 의결	행정쇄신위원회
1998년	○국무회의에서 정부출연 위탁기관 경영혁신 추진계획 중 지적측량의 수치지적부가 작성된 지역 등의 지적측량에 대하여는 단계적으로 복수경쟁체제를 도입하고 2001년 1월 1일부터 수치지적측량이 완료된 지역을 점진적으로 개방하도록 의결 ⇒수치지적부 작성지역이 전국의 약3%에 불과하여 향후 지적재조사 사업이 완료된 후 경쟁체제로 전환하도록 수정	국무회의
2000년	○지적기술자격을 취득한 개인이 구 지적법 제28조 제2항이 지적기술자의 자격을 취득한 개인이나 영리법인 등의 직업선택의 자유와 평등권을 침해하여 헌법에 위배된다고 헌법소원심판 청구 ⇒2002년 5월 30일 지적법 제41조제1항이 직업선택	헌법재판소

	의 자유를 제한하며, 과잉금지의 원칙에 위배된다는 이유로 헌법불합치 판결	
2004년	○지적법 제41조제1항이 헌법불합치 판결에 따라 지적측량중 일부를 민간 지적측량업자와 함께 대한 대한지적공사와 경쟁할 수 있도록 지적법 개정 ⇒지적측량중 경계점좌표등록부시행지역과 지적확정측량업무를 민간에 개방	행정 자치부

자료출처 : 이성화, “지적측량시장 개방에 대한 지적제도 변화모형에 관한 연구”, 2005, p.3.

2) 국내 지적측량 시장의 변화

2004년 개방 년 후부터 2005년 12월 현재 지적측량시장의 참여자는 103개 업체 875명으로 나타나고 있다. 지적측량시장의 환경변화에 따라 추후 양상이 더 달라질 수 있으나 현재의 상태를 기준으로 볼 때 지적측량은 전문성이 요구되므로 최근 측량·수로조사및지적에관한법률(구 지적법) 개정에 따라 대한지적공사 직원 및 퇴직자, 소관청 직원 및 퇴직자, 지적측량 기술자격소지자 등의 개인 및 단체가 많이 등록한 것으로 보인다. <표 2-6>에서 지역별로 지적측량 업체 등록현황을 살펴보면 토지수요와 공급이 가장 많이 이루어지고 있는 서울·경기지방을 중심으로 38개 업체가 등록하여 36.9%를 차지하였고 그 다음으로 경상도지역이 23.3%를 차지하고 있다. 또한 측량업자 인원 875명중 336명이 서울경기지역에 분포하고 있어 38.4%를 차지하였고, 그다음으로 12.9%인 113명이 전라도 지역에 종사하는 것으로 나타났다. 아직까지는 지적측량업의 사업성을 감안하여 등록을 미루는 경향이 있으나 일반측량업자중 지적측량기술자격을 취득한 자가 다수 있어 업무의 개방 방향과 사업성이 확인되거나 완전개방에 대한 기대가 높아질수록 등록업체는 급격히 늘어날 것으로 보인다. 특히 사업성이 높은 지적확정측량을 수주하기 위하여 지적확정 측량 업무를 많이 수행하는 한국토지주택공사 직원들 중 퇴직자들이 많이 참여가 있을 것으로 예상된다.

<표 2-4> 시·도별 지적측량업자 등록현황

(2010년 4월 9일 현재)

본부명	계	서울	부산	인천	경기	강원	충북	대전 충남	전북	광주 전남	대구 경북	울산 경남	제주
업체수	103	14	6	10	24	4	4	7	6	8	13	5	2
인원수	875	133	55	91	203	31	32	53	48	65	102	48	14
업체비율	100	13.6	5.8	9.7	23.3	3.9	3.9	6.8	5.8	7.8	12.6	4.9	1.9

자료출처 : 대한지적공사 기획조정실 자료를 이용하여 저자가 구성하였음.

<표 2-5> 지적측량 등록업체 매출액 현황

(단위:천원)

구 분	금 액
2009	17,285,607
2005 ~ 2009	72,454,078

자료출처 : 대한지적공사 기획조정실 자료를 이용하여 저자가 구성하였음.

정부에서는 측량·수로조사및지적에관한법률(구 지적법)개정으로 제45조 제1항의 규정에 의한 지적측량(검사측량제외)으로 경계점좌표등록부가 비치된 지역에서의 지적측량과 측량·수로조사및지적에관한법률(구 지적법) 제45조 2항의 규정에 의한 도시개발사업 등이 완료됨에 따라 실시하는 지적확정측량으로 개방범위로 규정하였다(이창희, 2003: 4). 이와 같은 지적측량 시장개방의 범위를 보면 현행 지적제도의 문제점과 지적측량업무는 국민의 재산권을 다루는 업무로서 영리추구 보다는 공공성이 매우 강한 국가사무인 점에서 안정적으로 운영하기 위하여 개방범위를 최소화하였다는 것이 특징이다(이성화, 2005: 12).

<표 2-6> 수치지역 범위 및 매출 비율(2002년)

(단위 : km², %)

전 국토	도해지역	수치지역
99,538(100%)	96,682(97.1%)	2,856(2.9%)

자료출처 : 이창희, “지적법 중 개정 법률안 검토 보고서”, 2003, p.14.

3. 지적측량 서비스 품질 및 고객만족도

1) 정 의

지적이란 위에서 살펴본 바와 같이 “효율적인 토지 관리와 소유권 보호를 목적으로 일정한 장부에 등록, 관리하는 국가의 고유한 업무”라 본다면 지적측량 서비스는 국가의 필요 혹은 고객(행정서비스 수요자) 신청에 의해 지적측량기관이 수행하는 공공업무로서 구체적으로 민원행정에 포함되어진다고 볼 수 있다. 고객들은 지적측량서비스에 대한 대가로서 일정수수료를 서비스의 공급자에게 지불하며 지적 측량자는 전문성, 기술성, 서비스성, 윤리성 등의 제 속성을 바탕으로 측량신청에서부터 마지막 측량성과를 전달하는 전 과정을 통해 민원인과의 상호관계를 가지고 수행하게 된다(장우진, 2001: 72).

2) 지적측량서비스 품질의 필요성

1999년 지적법(현재 측량·수로조사및지적에관한법률) 시행령 제 67조 제2항이 개정됨으로서 지적측량서비스는 독점대행체제에서 경쟁체제로의 전환이 가능하게 되어 대한지적공사도 시장적 경쟁을 피할 수 없게 되었다.¹⁾ 2004년 1월 지적측량 서비스 수치지역 일부개방으로 대한지적공사는 “고객서비스 현장”을 제정하고 고객만족경영을 실행하기 위해 발 빠르게 대응하고 있다. 또한 고객들에게 양질의 서비스를 제공하고 신뢰받는 공사상을 구현하기 위해 고객만족경영 확산 교육, 직원 친절 서비스 교육 등

1) 지적법 제67조 제2항의 내용은 다음과 같다 “ 행정자치부 장관이 지적측량업무를 대행하게 하는 법인은 1개로 한다” 삭제

자체적으로 많은 노력들을 하고 있다.

대한지적공사에서 실시한 고객만족도 조사는 2003년도까지는 서비스 품질 평가를 전반적인 만족도를 측정하는 3점 척도를 사용하여 만족- 보통- 불만족으로 측정하였으며 그 측정대상 또한 일정기간 지적측량 신청인들 중 무작위로 추출하여 평가를 실시하였다. 따라서 고객만족도 측정결과로서 제시되고 있는 그 성과는 민원인들의 태도나 정도를 정확히 파악할 수 없었으며 또한 타당성이 결여되었다고 볼 수 있다(장우진, 2001: 73).

원래 고객만족도 조사는 1999년 「정부투자기관운영에관한법률」에 의거 정부투자기관을 대상으로 실시되었다.

그러나 지적공사는 2001년부터 2003년까지 현대리서치 연구소에 의뢰하여 실시하였던 고객만족도 조사와 전화친절도 조사를 2004년과 2005년에는 한국능률협회에서 정부산하기관 고객만족도 조사로 서비스 품질을 측정하였다. 2004. 4. 1 시행된 「정부산하기관관리기본법」에 “국민에게 직접 서비스를 제공하는 산하기관”은 년 1회 고객만족도 조사를 실시하도록 의무화 하였다.²⁾ 이는 정부산하기관간의 경쟁을 통한 서비스 질적 수준을 향상시키고 서비스 품질 경쟁력을 향상시키는데 목적이 있어 2004년 당시 정부산하기관으로 분류되어 있던 대한지적공사는 2004년부터 고객만족도 조사를 실시하게 되었다. 그 당시 고객에 대한 직원의 응대 태도 친절 등 47개 항목으로 구성되어 있으며 서울대 이유재 교수에 의해 개발된 대상기관별 평가모델³⁾에 의거 실시되었다. 그렇게 공공기관이 두 가지로 분류되어 시행되어 오던 것이 2007년 공공기관운영에 관한 법률⁴⁾로 통합되면서 정부투자기관과 정부산하기관은 공공기관으로서 하나의 법률로 운영되어 현재는 공공기관 운영에 관한 법률에 의거 매년 1회 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사를 의무화 하고 있다. 대한지적공사도 공공기관으로 분류되는 한 이러한 조사를 피할 수 없게 되었다. 이러한 공공기관 고객만족도 조사는 고객중심 경영, 대 국민서비스 개선을 위한 방안으로

2) 정산법 제17조 제2항 및 동법 시행령 제 12조 제2항

3) <http://www.kmac.co.kr/news>, 2007

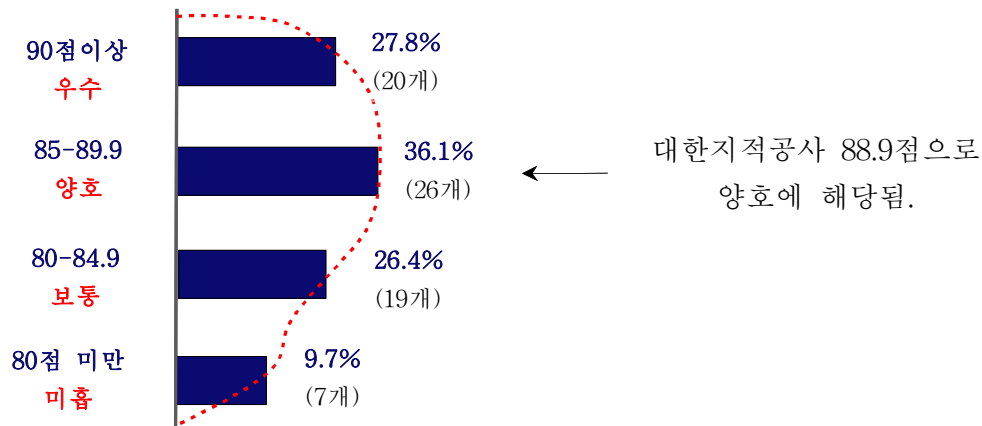
4) 공공기관운영에관한법률제13 2항 : 국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 서비스를 제공 받은 국민을 대상으로 연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여야 한다.

처음 마련되었으며 그 결과 고객만족경영의 노력은 대국민 서비스 만족도 상승으로 꾸준히 이어지고 있다.

<표 2-7> 공공기관 고객만족도 조사 체계

조사항목	세부항목 1	세부항목 2
품질지수	상품품질	편의성
		전문성
		혁신성
	전달품질	대응성
		지원성
		공감성
	환경품질	쾌적성
		편리성
		심미성
만족지수	사회품질	청렴성
		공익성
		안전성
	전반적 만족	절대만족
		상대만족
		감정만족
	요소 만족	상품만족
		전달만족
		환경만족
성과지수	사회적 만족	사회적 책임과 역할
	기관성과	신뢰
		지지
		인식전환
	사회성과	국민행복
		국가발전

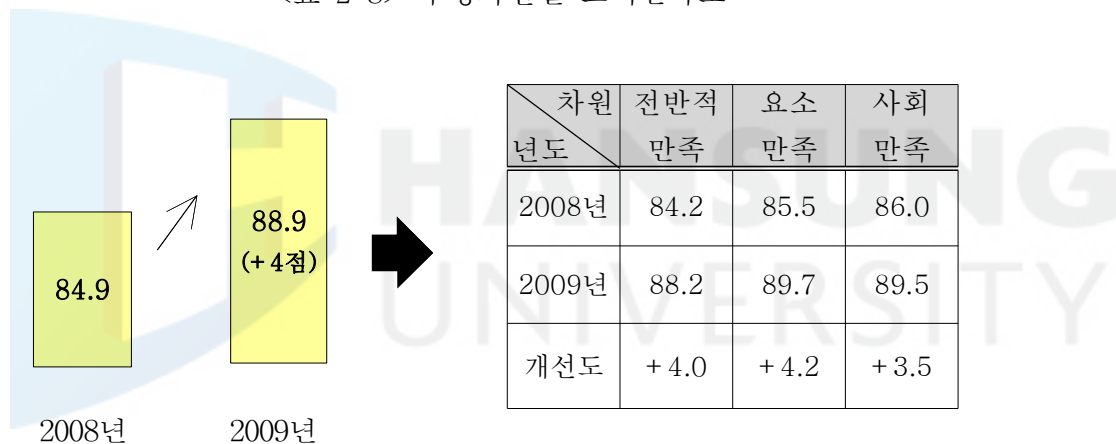
자료출처 : 「2009년 준정부기관 고객만족도 조사 결과 보고서」, KMAC, 2009, 참고하여 저자가 재 구성.



자료출처 : 「2009년 준·정부기관 고객만족도 조사 결과 보고서」, KMAC, 2009, p.60.

[그림 2-1] 공공기관 고객만족도 조사결과(2009년)

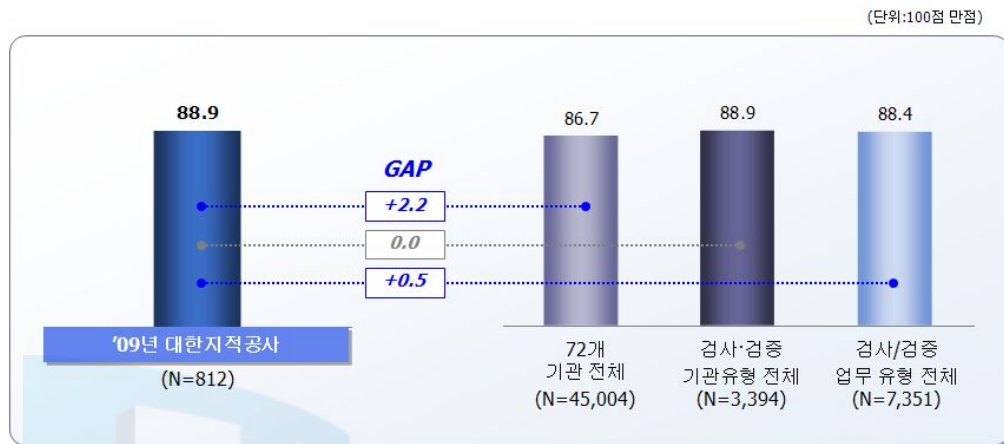
<표 2-8> 구성차원별 고객만족도



자료출처 : 「2009년 준·정부기관 고객만족도 조사 결과 보고서」, KMAC, 2009. 참고하여 저자가 재구성 하였음.

대한지적공사는 88.9점으로 공공기관 72개 기관 평균보다 2점 높은 점수를 획득하였고 검사검증 기관 유형 4개 기관에서는 2위로 평균점수와 일치하는 점수를 획득하였다. 이것은 2008년에 비해 4점이 상승한 결과이며 2008년에 지적공사와 같은 유형으로 분류된 검사검증유형의 12개 공공기관에서 10위를 차지했던 것과 비교해 보면 놀라는 상승력을 보였다.

그러나 대한지적공사 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 전반적 만족이 88.2점으로 상대적으로 낮은 수준을 보였으며, 만족지수에 영향을 주는 품질지수간에는 큰 차이가 없으나 환경품질이 상대적으로 낮았다. 그리고 성과지수에서는 기관성과가 88.3점, 사회성과는 87.6점으로 큰 차이는 없었다. 이것으로 볼 때 공공기관고객만족도 점수가 2008년에 비해 많이 오르는 하였지만 아직도 서비스품질에서 미흡한 부분이 나타났다.⁵⁾



주) GAP = (대한지적공사 전체 PCSI) - (72개 기관 전체 / 기관유형별 전체 / 검사·검증 업무 유형 전체 PCSI)
대한지적공사는 검사·검증에 속함.

자료출처 : 「2009년 준·정부기관 고객만족도 조사 결과 보고서」, KMAC, 2009. p.10.

[그림 2-2] 2009년 대한지적공사 준·정부기관, 검사검증 기관 점수 비교

3) 지적측량서비스 품질 측정

서비스 품질은 고객가치의 중요한 요소일 뿐만 아니라 고객 만족도를 평가하는데 있어 매우 큰 영향을 미치는 요소이므로 현대 지적의 성격과 관련하여 지적측량 서비스의 성격이 고려된 지적측량 서비스 품질 측정은 매우 중요하다. 상기 언급한 바와 같이 지적측량은 국가의 근간인 국토의 기본적인 정보를 측량 조사하고 개인의 재산권을 보호하는 목적을 가지고 있다. 즉, 토지는 무한히 연결되어있으나 편의상 물리적인 지표에 인위적으로 선을 그어 구획하고 필지마다 지번을 부여함으로써 개인 재산권의

5) 「2009년 준·정부기관 고객만족도 조사 결과 보고서」, 2009, pp.10~17.

객체가 된다. 지적측량은 토지의 형상보다는 법률적인 토지단위인 일필지의 경계와 토지소유권의 한계들을 명확하게 규명하고자 하는 측량이다(최용규, 1999: 24).

지적측량 서비스는 측량신청에서부터 현장측량을 통해 성과를 제시하는 모든 과정에서 직원과의 상호작용이 이루어진다. 이는 지적측량서비스가 100% 인적서비스에 의존하고 있음을 의미하고 그렇기 때문에 각 서비스 접점에서 최선을 다해야 할 것이다. 따라서 지적측량 서비스 향상을 위해서는 고객만족이 가장 기본적인 목표로 설정되어야 하고 고객들의 시각에 의한 서비스의 만족도 측정이 이루어져야 할 것이다(장우진, 2001: 76). 지적측량서비스 품질도 공공서비스 선행연구에 많이 적용되었던 Parasuraman 이 제시하였던 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 범주와 관련하여 구분할 수 있다. 이는 지적의 재 원리와 특징을 중심으로 정리하면 아래와 같다(장우진, 2001: 79).

(1) 유형성

현대지적에서는 민주성이 강조되고 있다. 민주성은 제도의 운영주체와 객체가 내적인 면에서 행정의 인간화가 이루어진 것을 의미한다. 즉 국민을 존중하고 충실한 봉사를 수행하여야 함을 강조하는 것으로 서비스의 접점으로서 기관의 물리적 시설과 구성원들의 외양 등은 민원인들에게 서비스에 대한 호감을 제공할 수 있으므로 지적측량 서비스에 있어 주요한 요소로 볼 수 있다.

(2) 신뢰성

한번 생산된 지적측량성과는 토지정책의 기본 자료로 활용되고, 토지정보시스템 등의 데이터베이스를 구축하는 기초 자료가 되므로 정보로서 믿을 수 있는 공신력을 갖추고 있어야 한다. 따라서 지적측량은 연결된 토지의 한계를 구분하는 서비스에 해당하므로 이웃과의 문제에서 발생할 수 있는 사항들에 대하여 정확한 판단의 자료로서 기여하여야 한다. 또한 민원인들과의 상호작용에 의한 서비스이므로 제공하기로 약속한 서비스는

반드시 제공되어야 한다.

(3) 대응성

지적측량서비스는 토지활동에 따른 토지이동의 변화양상을 직접적으로 조사하는 업무이다. 즉 지적측량서비스를 제공함으로써 토지의 표시사항이 틀려지고 이러한 변동사항은 토지의 공시적 기능을 담당하고 있는 부동산 등기부와 반드시 일치하여야 함이 강조되어진다. 따라서 지적측량서비스는 두개의 공부상의 일치성을 긴밀하게 유지하기 위해서는 서비스의 신속성이 뒷받침되어야 한다. 고객의 대한 대응성을 향상시키기 위해서는 고객욕구를 충족시켜야 하는바, 지적측량서비스의 경우 경계복원측량을 실시한 이후 이웃과의 경계에서 발생할 수 있는 이용의 현황선 등을 표시해줄 것을 요구하는 민원인들의 요구에 신속하고 적절하게 대응할 필요가 있다.

(4) 보증성

지적측량서비스는 현장측량을 수반하는 업무상 현장측량 활동에 대한 전문적인 지식을 필요로 한다. 뿐만 아니라 토지의 현상을 조사하여 지면에 사실을 그대로 옮겨놓은 작업이라 할 때 지역의 형상을 도화하는 것은 고도의 기술을 요하는 일련의 작업에 해당한다. 지적측량서비스는 지적법에 명시된 규정에 의하여 제공되는 서비스에 해당된다. 그러나 사용되는 용어나 측량기법등이 전문적인 용어에 해당되고, 토지와 관련된 수많은 행위제한들이 존재하고 있어 민원인들이 합리적인 토지활동을 수행하는데 있어 조력자로서의 전문적인 지식을 가지고 있어야 한다. 담당직원의 정중한 태도와 능력 등은 서비스 기관을 판단하는데 주요한 역할을 담당한다.

(5) 공감성

토지는 귀중한 국가와 국민의 재산이므로 토지활동에 참여하는 자는 높은 편리성을 가져야 한다. 지적측량 서비스는 주로 일반시민과 유관기관 국가의 신청에 의해 이루어지는 업무에 해당하므로 지적측량 접수신청에서부터 현장측량을 통해 성과를 민원인에게 제시하는 과정에 이르기까지

민원인들을 충분히 배려할 수 있는 제도적인 장치가 마련되어야 한다. 즉 지적측량서비스는 담당직원과 민원인과의 상호작용에 의해 이루어지는 서비스에 해당되므로 민원인들의 욕구와 불만사항에 대한 적절한 반응과 업무환경이 조성되어야 한다.

제4절 서비스교육 훈련의 개념과 필요성

1. 서비스교육훈련의 개념

우선 교육훈련이라는 개념을 파악하기 위해 사전적인 의미를 살펴보면 먼저 교육(敎育)의 한자는 맹자(孟子)에 나오는 ‘득천하영재이교육지(得天下英才而敎育之)’, 즉 ‘천하의 영재를 모아 교육하다’라는 말에서 비롯되었다. 글자의 구성면에서 보면 ‘교(敎)’는 ‘때를 가지고 아이를 길들인다’는 뜻이고, ‘육(育)’은 갓 태어난 아이를 살찌게 한다는 뜻으로 기른다는 의미가 된다.

한편 서양에서의 교육의 의미를 살펴보면 교육은 영어의 ‘education’, 독일어의 ‘Erziehung’, 프랑스어의 ‘education’으로 모두 라틴어의 ‘educatio’에서 유래한 것으로 ‘빼낸다’는 의미와 ‘끌어오른다’라는 의미이다. 즉, ‘내부적 능력을 끌어내어 개발시키고 미숙한 상태를 성숙한 상태로 만든다’는 뜻을 지니고 있다.

따라서 이러한 동·서양의 어원적인 내용을 종합해서 교육을 정의 해 본다면 교육(education)은 ‘성숙하지 못한 사람의 심신을 발육시켜 궁극적으로 인간의 가치를 높이고자 일정한 기간 동안에 계획적이고 조직적으로 지도하는 행위 또는 그 과정’이라고 할 수 있다.

한편 훈련의 사전적 의미는 교육은 가르치는 사람이 주로 지식의 전달과 습득을 목적으로 하는 지적 작용인데 반하여, 훈련은 주로 도덕성 함양을 목적으로 하는 실천적인 작용으로 풀이되는데, 이것을 정리 해 보면, 훈련(training)은 ‘일정한 기능이나 행동등을 획득하기 위해 되풀이하는 실천적인 교육활동’이라고 정의 할 수 있다(허대중, 2005: 54~55).

교육훈련이라는 어원을 바탕으로 교육훈련에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 김귀현은 ‘사고·행동의 적절한 관습이나 태도를 향상시킴으로써 종사원이 현재 또는 미래에 수행해야 할 직무를 효과적으로 수행할 수 있도록 종사원을 원조하기 위하여 계획된 조직적인 활동(김귀현: 1991)이라고 하였으며, Nadler(1994: 9)는 교육훈련을 인적자원개발(HRD : human resource development)라는 용어를 사용하여 ‘직무성과의 향상 가능성 및 조직과 개인의 성장 가능성을 증대시키기 위하여 제한된 시간 내에 실시하는 조직적인 학습활동’이라고 정의 하였다.

또한 Noe(1986: 736~749)는 ‘교육훈련이란 개인의 지식, 기술, 태도 등의 영구적인 변화를 가져오기 위해 설계되고 계획된 학습경험’이라고 정의 하였다. 이들을 정리하여 보면 교육훈련은 ‘개인과 조직의 직무수행 능력 향상을 위한 계획적이고 조직적인 활동’으로 정의 할 수 있다.

직장 내에서 이루어지는 교육훈련의 개념은 교육훈련 참가자가 실제로 수행하고 있는 업무에의 적용과 관련하여 교육(education), 훈련(training), 개발(development)로 구분할 수 있다.

하지만 실질적으로 교육, 훈련 또는 교육훈련이라는 용어를 주로 사용하는 우리나라의 일반적인 교육훈련 제도에서는 교육과 훈련을 한데 묶어 교육훈련이라는 표현으로 사용함으로써 교육과 훈련의 구별을 하지 않고 같은 의미로 보고 연구를 진행하였다.

대한지적공사 교육훈련규정 제1조에서는 ‘이 규정은 임직원이 교육훈련을 통하여 공사인 으로서 갖추어야 할 자세와 직무를 효과적으로 수행할 수 있는 역량 향상을 목적으로 한다.’라고 명시하고 있다. 교육훈련이란 대한지적공사 직원으로서 갖추어야 하는 기본적인 자세와 능력을 개발하고 바람직한 방향으로 가치관과 태도를 변화시키는 활동이라고 할 수 있다.

이를 바탕으로 본 연구의 주제에 적용되는 연구의 주제에 적용되는 대한지적공사 직원의 서비스교육훈련에 대한 정의를 내려 본다면, ‘서비스교육은 직원의 서비스품질을 높이기 위한 지식과 기술을 연마하고 마인드를 변화시키기 위한 계획적이고 실질적인 교육활동’으로 정의 할 수 있다.

<표 2-9> 교육 · 훈련 · 개발의 분류

구 분	교 육	훈 련	개 발
내 용	이론적, 특수적	기술적, 반복적	정신적
교육자	상사, 교관 (지식위주)	선배, 상사, 교관 (경험위주)	상사, 자기 자신
기 간	단기간	장기간	단기간
체 제	수시	계획성, 체계적	수시
교과서 자료	필요	불필요	불필요
장 소	직장 내, 자택교습소	교습소, 양성 소, 훈련소	자택, 직장 내
이 유	이론지식함양	기술향상	이론지식함양
교 구	불필요	필요	불필요
체 제	면담, 잡담, 견학, 출장	조직된 체제	면담, 잡담, 견학, 출장
수 단	강의, 회의, 연구회, 견학	실습, 실연, 순회강연	독서, 연구회, 대학, 연구소
방 법	암기 체득	시청하고 실행	문제처리방식 습득
시도의 순서	용이한 것에서 난해한 것으로	정연한 순서 가 있음	연구하고 싶은 곳에서
교육 대상자	감독 직위에 있는 자 숙련직 직위에 있는 자	기능자, 판매 원 등 실무자 중심	관리자, 경영자

자료 : 강민주, 「경영학원론」, 박영사, 1990, p. 226.

2. 서비스교육 훈련의 필요성

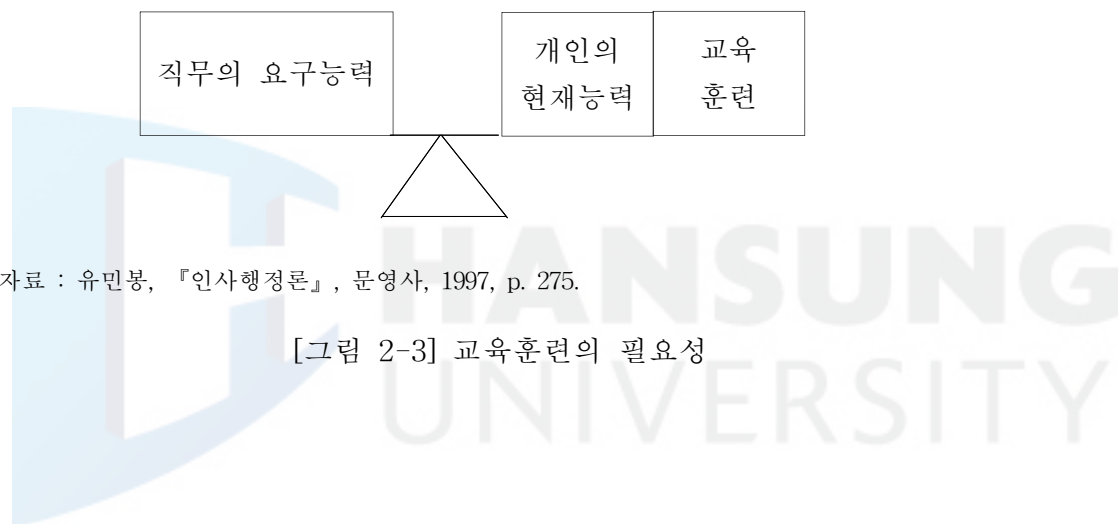
칸트는 ‘사람은 교육에 의해서만 사람이 될 수 있으며, 사람이란 교육이 만들어 낸 것에 불과하다’라고 말했다.

교육훈련은 오늘날 선진국이나 개발도상국을 막론하고 매우 중요시되고 있으며 현대조직의 성장은 다양한 전문적 분야의 성과에 의존하고

있기 때문에 조직에서는 조직목표달성을 위해 필요한 지적·사회적 기술을 갖추고 있는 사람을 선발하려고 노력하고 있다.⁶⁾

또한 피커 드러커는 “훈련은 오늘의 필요에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 미래의 경영을 담당 할 수 있는 능력을 구비시키는데 그 목적이 있다”⁷⁾라고 하였다.

기업에서도 경쟁우위에 설 수 있는 경쟁력은 우수한 종업원을 얼마나 많이 확보하고 있으며, 장기적인 계획을 가지고 교육훈련을 얼마나 지속적으로 실시하느냐에 달려 있다고 본다. 따라서 2004년부터 일부지적측량 시장의 개방이 되는 변화를 맞은 대한지적공사도 서비스품질 향상을 위해서 서비스교육 훈련뿐만 아니라 일반 직무교육에도 더욱 많은 투자를 해야 한다.



자료 : 유민봉, 『인사행정론』, 문영사, 1997, p. 275.

[그림 2-3] 교육훈련의 필요성

6) 유민봉, 「인사행정론」, (서울:문영사, 1997),p. 275

7) P. E. Drucker, *The Practice of Management*, New York, Harper Row & Publishers(NY), 1956),p. 182.

제3장 조사설계

제1절 연구모형과 가설의 설정

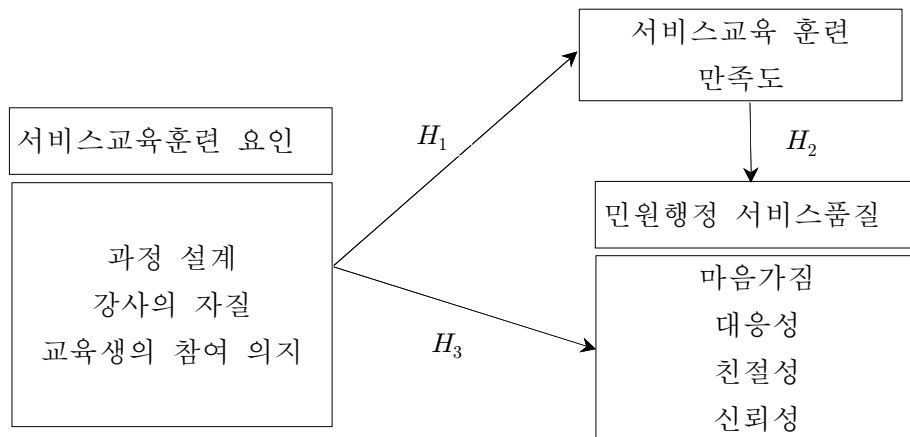
1. 연구모형

본 연구의 목적을 달성하고자 선행연구의 고찰을 통해 지적서비스교육의 품질 요인이 교육만족과 고객지향서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 연구모형을 설계하였다.

제1장에서 언급한 선행연구에서도 알 수 있듯이, 그동안 서비스교육품질이 직원의 만족도 및 서비스품질 향상의 관계에서 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구는 다양하게 있었지만, 대한지적공사 서비스교육에 관한 연구를 없었으므로 대한지적공사의 서비스 품질이 공공기관으로서의 행정서비스 인식이 많으므로 공무원을 대상으로 한 서비스교육 후 만족도가 서비스품질에 미치는 영향에 관련된 선행연구를 참고하여 연구모형을 설정하였다.

특히 먼저 언급한 허대중(2004)은 ‘공무원 서비스교육훈련이 고객만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향’에서 강사의 높은 자질, 적극적인 수강태도, 그리고 교육과정의 체계적인 설계가 상당한 영향을 받고 민원행정서비스 품질향상에 영향을 미친다고 밝힌바 있다.

이러한 선행연구를 바탕으로 지적서비스교육 만족도가 서비스품질의 고객지향성에 관하여 다음과 같은 모형을 도출하였다.



[그림 3-1] 연구 모형

2. 가설의 설정

대한지적공사는 지적측량서비스를 제공하는 공공기관으로서 현장에서 측량을 하는 것, 즉 직원 그 자체가 서비스이고 그 기업의 이미지이며 상품이라 할 수 있다. 따라서 제조업체가 상품의 품질 개선을 위해 다양한 투자를 하는 것 만큼 이러한 인적서비스에 의존하는 대한지적공사같은 서비스 기업은 제공하는 서비스 품질을 높이기 위해 행위의 주체인 직원들의 서비스 마인드를 향상시키기 위해서 서비스교육을 실시하고 동기부여를 하기 위해 다양한 보상 제도를 만들어야 한다.

고객과의 접점(moment of truth)에서 제공하는 서비스의 품질은 그것을 제공하는 직원이 직접적으로 영향을 미치므로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 서비스교육훈련 요인은 서비스교육 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 서비스교육훈련 요인 중 과정설계는 서비스교육훈련 만족도에

유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 서비스교육훈련 요인 중 강사의 자질은 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 서비스교육훈련 요인 중 교육생의 참여의지는 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제2절 조사목적 및 분석기법

1. 조사목적

본 조사의 목적은 대한지적공사 지적서비스교육이 훈련 후 서비스훈련 만족도와 서비스품질에 영향을 미치는 정도를 알아보는데 그 목적이 있다.

이러한 조사결과는 현재 대한지적공사 지적연수원에서 실시하고 있는 서비스교육훈련에 대한 만족도를 알아보고, 서비스교육훈련 만족도는 대한지적공사의 서비스품질에 얼마나 영향을 미치며, 교육 후 직원의 서비스품질에 대한 변화를 알아보기 위함이다.

이러한 결과로 인하여 서비스교육이 중요성을 검증하고 앞으로 대한지적공사의 서비스교육의 나아갈 방향을 밝히는데 기여할 수 있으리라 기대해 본다.

2. 분석기법 및 설문 목적

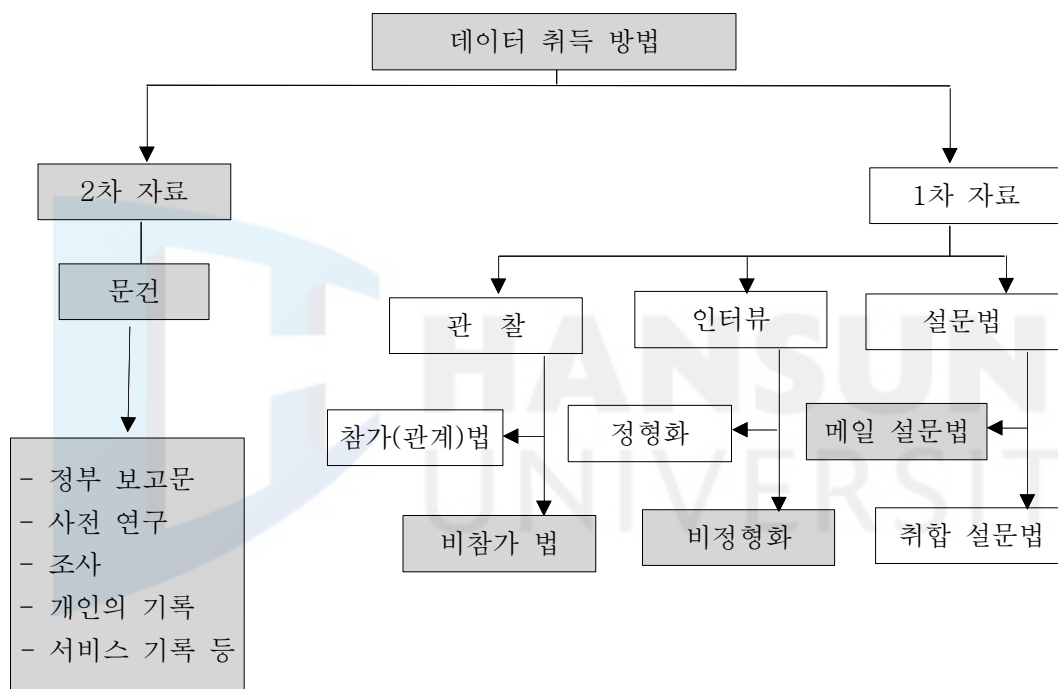
분석을 원하는 정보 즉 현황, 문제점, 개선방안 또는 현상에 관한 정보를 취득하는 방법에는 크게 두 가지 접근 방법이 있다. 때때로 정보는 이미 존재하는 방법을 사용하기도 하는데 이것은 오직 정보를 추출하기 위해서만 필요로 하다. 그러나 정보는 수집되기 위한 적합한 시기가 있다. 정보수집에 있어서, 데이터는 다음과 같이 두 분류로 나뉜다.

- 1차 자료(Primary data)
- 2차 자료(Secondary data)

몇 가지 방법들이 일차자료를 수집하기 위해 종종 이용되기도 한다. 데이터 수집 방법의 선정은 연구 목적, 데이터의 종류, 연구자의 기술 등에 따라 달라질 수 있다. 목표를 달성하기 위하여 분석기법들이 대부분 이용

될 때는 적절한 시기가 있다. 왜냐하면 자원이나 수단 또는 요구되어지는 기술 등의 부족 때문에 연구의 목적 달성을 위해 적절한 방법이 사용되어 질 수 없기 때문이다.(Kumar, 2005: 332)

본 논문에서는 1차 자료와 2차 자료 수집방법을 모두 사용 하였으며 전자메일을 이용한 설문법을 사용하여 데이터를 취득하였다. 그러나 참여 또는 비 참여 관찰법이나 정형화 또는 비 정형화된 인터뷰 방법은 시간관계상 실시하지 못하였다. [그림 3-2]는 본 논문에 사용된 데이터 수집 방법에 대해 보여주고 있다.



[그림 3-2] 연구에 사용된 데이터 수집 방법

현장 관찰, 인터뷰, 설문 등 많은 종류의 방법들은 데이터 수집을 위해 사용되어진다. 현장 관찰은 1차자료 취득을 위한 한 가지 방법이다. 이것은 분명한 목적 및 체계화 그리고 어떠한 현장에 대한 상호작용과 현상에 대해 보거나 혹은 듣는 것이다. 때문에 지적측량과 같은 현장업무

(fieldwork) 조사에 적합하다.

반면 인터뷰를 이용한 조사방법은 시간과 비용이 과다 지출되고 설문자의 능력에 따라 데이터의 신뢰도가 좌우되기 때문에 조사자의 사전교육이 필요한 단점이 있지만 조사대상자와 조사자가 직접 마주보고 조사를 실시하기 때문에 복잡한 현상에 대한 조사나 전문적 정보수집에 매우 적합한 조사 방법이다.

마지막으로 설문지를 이용한 방법은 일반적으로 설문대상자로부터 정보를 취득하는 전형적인 방법이다. 이것은 연구자의 경험이 적어도 되고 시간과 인원이 절약되며 재정적 부담도 적다. 그리고 익명에 의한 설문이 가능하기 때문에 단기간에 현재의 상황을 확인하기에 매우 효과적인 방법이다. 이러한 장점으로 인해 본 연구에서는 설문법을 이용한 실험 데이터 취득을 실시하였다.

본 연구에 참여한 설문대상은 대한지적공사 직원 중 2010년도 1분기 동안 서비스교육을 이수한 297명을 대상으로 이메일을 이용한 설문을 실시하였으며, 기술된 선택 문항을 택하도록 답하도록 하였다.

<표 3-1> 설문법과 인터뷰에 의한 조사의 장·단점

종 류	장 점	단 점
설문법 (Questionnaire)	- 시간, 인원, 재정적 절약 - 익명에 의한 효율적 조사 가능	- 활용의 한계성 - 저조한 응답률 - 편견에 의한 선택 가능
인터뷰 (Interview)	- 복잡한 현상에 대한 조사 가능 - 전문적 정보수집에 적합 - 폭넓은 활용성	- 시간과 비용의 과다 지출 - 설문자의 능력에 따라 데이터의 신뢰도가 좌우됨 - 연구자의 편견이 포함될 수 있음

자료 : Kumar, R., Research Methodology-A step-by-step guide for beginners, 2005, pp.130~132. 내용을 바탕으로 저자가 재 구성.

이 논문은 이메일을 사용하여 1개월 동안 지적공사 직원에 대하여 설문

서를 사용하여 데이터 수집을 수행하였다. 그 결과 총 186명이 설문에 참여하였고 응답률은 39.0% 였다. 자세한 설문내용은 <첨부>를 참고하기 바란다.

제3절 설문지의 구성

1. 설문지 작성 절차 및 구성

연구조사과정에 있어서 설문지는 연구 가설을 검증하는 중요한 수단이며, 이를 통해 얻어진 자료를 바탕으로 결론을 도출하고자 한다.

설문지 작성 절차는 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 작성 절차

구 분	내 용
자료수집방법의 결정	조사자들을 통한 자기기입법(Self-administered questionnaire survey method) 선택
개별항목의 내용 결정	서비스교육훈련요인 12개, 서비스교육 만족도 4개, 서비스품질 10개, 인구통계학적 특성 7개로 구성
질문형태의 결정	다지선다형(multiple choice question)을 이용한 리커트(Likert) 5점 척도법을 주로 적용
예비조사 및 본 조사	2010년 3월 15일 ~ 2010년 3월 31일까지 설문지의 타당성과 신뢰도를 측정하기 위한 예비조사 실시, 2010년 4월 10일 ~ 2010년 4월 30일까지 본 조사 실시
설문지 완성	서비스교육훈련요인 12개, 서비스교육 만족도 4개, 서비스품질 10개, 인구통계학적특성 7개로 예비조사에서 제시된 항목들을 대부분 그대로 적용하고, 질문을 이해하기 쉽도록 문장을 재정리하여 최종 설문지 완성

본 연구의 설문지는 선행연구에서 나타난 설문들과 앞에서 논의된 연구 모형 및 가설 등을 참고하여 작성하였다. 각 질문의 내용은 응답자가 이해하기 쉽고 명료한 문장으로 작성하였으며 문항수도 응답자가 응답하기 부담이 없는 개수로 조정하였다.

설문지의 구성내용은 첫 번째 인사말, 두 번째 서비스교육훈련 요인, 세 번째 교육만족도, 네 번째 서비스품질, 다섯 번째, 인구통계학적 특성으로 구성하였으며 구체적인 문항을 살펴보면 서비스교육훈련요인에 관한 문항이 12개, 서비스교육 만족도에 관한 문항 4개, 서비스품질에 대한 문항 10개, 인구통계학적 요소에 관한 문항 7개로 총 33문항으로 구성하였으며 <표 3-3>에 나타나 있다.

<표 3-3> 설문지의 구성

설문문항		항목번호	문항수	척도
구분	구성내용			
서비스교육 훈련요인	교육과정설계 강사의 자질 교육생참여의지	I -1,2,3,4 I -5,6,7,8 I -9,10,11,12	12문항	리커트 5점척도
서비스교육 훈련만족도	교육과정설계 강사의 자질 강의기법 전반적 만족	II -1 II -2 II -3 II -4	4문항	리커트 5점척도
서비스품질	마음가짐 대응성 친절성 신뢰성	III -1,2,3 III -4,5,6 III -7,8 III -9,10	10문항	리커트 5점척도
인구통계학 적특성	성별,결혼,연령, 근무년수,학력, 근무지,지역	IV -1,2,3,4,5,6,7	7문항	명목척도

2. 설문문항의 출처 및 작성 방법

(1) 서비스 교육 훈련 요인

Buckley와 Caple(1995)은 시대적으로 변화하고 있는 교육훈련 실시자의 역할을 조직내 보조적인 존재가 아닌 핵심적이고 결정적 영향력을 행사하는 존재로 보고 단순한 기술자로서의 기능만을 담당하던 것이 점차 전략적인 역할 즉, 학습방향 제시, 훈련전략 수립등을 담당하게 되었다.

Buckley와 Caple은 교육훈련 실시자의 역할을 교육훈련 성과를 결정하는 중요한 결정요인이라고 지적하였다.

Rossett(1997)에 의하면 교육훈련의 성공을 위해서는 교육훈련프로그램에 참여하는 피교육자의 학습동기 및 교육 내용의 유용성에 대한 피교육자의 태도가 무엇보다 중요하다고 하였다.

Mckellin(1994)는 최근의 교육훈련 동기에 대한 연구는 교육훈련 참가자의 능력이나 성격보다도 더 많은 관심을 끌고 있음을 언급하였다.

Schmitt(1996)는 교육훈련의 동기를 ‘교육훈련프로그램의 내용을 학습하고자 하는 교육훈련 참가자의 특수한 열망’으로 정의하고 있다.

허대중(2005)는 서비스교육훈련을 실시하기 전에 철저히 준비되어야 하는 것이 설계단계라고 언급하고 이 단계에서 고려되어야 할 사항으로는 서비스교육훈련을 통해서 달성하려는 목표설정과 서비스교육훈련의 전이를 고려한 교육내용, 교육참여자의 태도, 강사의 선정, 교육기법등이 설계되어야 한다고 하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 교육훈련요인에 해당하는 설문문항에서 과정설계, 강사의 자질, 교육생의 참여의지가 중요하다고 보고 이를 설문에 적용하였으며, 그 안의 세부 항목들은 앞의 공무원을 대상으로 연구를 한 허대중(2005)의 연구에 설문내용을 채택하고 일부는 대한지적공사의 CS아카데미에서 실시하고 있는 교육훈련요인 만족에 관한 내용을 채택하였다.

(2) 서비스훈련 만족도

Smith 와 Offerman(1989)는 교육훈련 만족에 대하여 학습자의 다양한 요구에 초점을 맞추어 교육내용과 교육방법에 대한 만족뿐만 아니라 교육 환경이나 직원에 대한 만족에 대해서도 강조하였다. 그는 학습자가 인간으로서 다양한 요구를 가지고 있으며, 우수한 교육 내용과 교육방법을 제공한다고 할지라도 이를 뒷받침할 시설 및 설비, 직원서비스, 인간관계 등이 충족되지 못하면 불만족을 느낀다고 하였다.

Cafferella(1991)는 교육훈련 만족을 교육 내용에 대한 만족과 교육 방법에 대한 만족으로 나누어 언급하였다.

이기항(2003)은 ‘평생교육학습자의 참여동기와 만족도에 관한 연구’에서 교육훈련 만족을 교육내용에 대한 만족, 강사에 대한 만족, 교육방법에 대한 만족, 이용정도에 대한 만족, 교육시설에 대한 만족으로 나누어 측정하였다.

김기환(2003)은 교육훈련 만족에 대한 평가를 교육 훈련 서비스운용측면, 인간관계측면, 환경측면, 학습성과측면으로 나누어 평가하였고, 특히 서비스 운용측면에서는 교육내용, 교육시설, 강사, 교육서비스, 교육방법으로 나누어 평가하였다.

허대중(2005)은 서비스교육훈련 만족도를 평가하는 항목으로 교육과정에 대한 만족, 강사의 자질에 대한 만족, 강사의 강의기법에 대한 만족, 서비스교육에 대한 전반적인 만족으로 구성하였다. 특히, 공무원 서비스교육훈련의 성공여부는 서비스교육훈련을 실시하는 강의자질에 많은 영향이 미친다고 언급하여 강사의 자질에 대한 만족도와 강의기법에 대한 만족도로 세분화하여 설문을 구성하였다. 이 연구는 공무원을 대상으로 한 연구이며 서비스품질도 인적서비스에 비중이 큰 공무원의 행정서비스를 대상으로 한 연구이므로 공공서비스의 성격이 강한 지적서비스 교육훈련도 비슷한 성격을 가지므로 교육에 대한 만족도에 영향을 미치는 교육훈련 요인을 과정설계, 강사의 자질, 교육생의 참여의지로 선택하였다.

(3) 서비스품질

PZB(A. Parasuraman A. Zeithaml V. A. and Berry L. L. :1990)는 서비스유형에 관계없이 소비자들은 서비스 품질을 평가하는데 있어서 기본적으로 유사한 기준을 사용하고 있는데, 이러한 서비스품질의 결정요인을 SERVQUAL이라고 명명하였다.

SERVQUAL은 서비스 품질의 측정에서 가장 널리 사용되는 척도로서 PZB는 서비스 품질에 대한 연구가 확실한 개념적 기초를 제공하는데 여전히 부족하다고 판단하고, 서비스 품질의 개념을 파악하기 위하여 특히 소비자에 대한 중점 그룹 인터뷰(focus group interview)와 기업의 관리자들에게 심층면접(in-depth interview)을 실시한 결과 <표 3-4>와 같은 서비스 품질 평가 모형을 제시 하였다.

<표 3-4> PZB의 5가지 서비스 품질 구성차원(1990)

구성차원	NO	문 항
유형성	1	현대적 시설
	2	설비의 외관
	3	직원들의 깔끔함
	4	서비스와 관련된 제반 자료(설명서, 팜플렛의 외형)
신뢰성	5	서비스의 약속시간 준수
	6	고객이 문제로 봉착했을 때 성심성의를 다 보임
	7	첫 번에 제대로 서비스를 수행함
	8	약속한 시간에 서비스를 제공함
	9	작은 실수조차 없는 완벽함
반응성	10	서비스 제공시간의 정확한 약속
	11	직원들의 신속한 서비스 제공 자세
	12	직원들의 언제나 기꺼운 고객 지원 자세
	13	아무리 바빠도 고객의 요청에 응하는 직원
확신성	14	고객에게 확신을 주는 직원들의 행동
	15	고객에게 주는 거래의 안전성
	16	항상 고객에게 친절함 직원
	17	고객의 어떤 문의에도 대답가능한 직원

공감성	18	고객 개인에 대한 관심
	19	고객에게 편리하게 시간대를 조절
	20	고객에게 개인적인 관심을 보이려는 직원
	21	고객에게 최대한 이익을 주려는 직원
	22	고객욕구에 대한 직원들의 이해

자료 : A. Parasuraman A. Zeithaml V. A. and Berry L. L. "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York : The Press, 1990. pp. 181~183.

Reidenbach & Sandifer Small-wood(1990)는 PZB의 85년 연구에 기반을 둔 5점 척도의 41문항을 병원을 대상으로 설문조사를 한 후 요인분석을 실시하였다. 그 결과 환자의 확신, 사무능력, 치료의 질, 지원서비스, 물리적 외향, 감정이입의 7가지 서비스 품질의 구성차원이 확인되었다.

Headly & Miller(1993)는 SERVQUAL의 22문항 7점 척도를 이용하여 병원을 대상으로 연구를 수행하였다. 그 결과 의존 가능성, 감정이입, 신뢰성, 대응성, 유형성, 표현성의 6가지 구성차원을 확인하였다.

Andaleeb & Basu(1994)는 미국의 자동차 수리 수리·시설을 대상으로 SERVQUAL에 기반을 둔 27문항을 설문조사하여 요인분석을 실시한 결과 공정성, 감정이입, 대응성, 신뢰성, 편리성의 5개 차원을 확인하였다.

허대중(2005)는 공무원서비스교육훈련 만족도를 검증하기 위해서 SERVQUAL에 기반을 둔 문항을 설문조사하여 요인 분석을 한 결과 다음과 같은 설문문항을 채택하였다.

<표 3-5> 선행연구의 설문 내용 및 채택 문항

구성 차원	NO	문 항	채택 문항
마음 가짐	1	고객에 대한 봉사정신이 투철해 졌다	
	2	고객의 입장에서 업무를 처리한다	3-1
	3	고객의 애로사항에 관심을 갖는다	
친절성	4	반가운 인사로 고객을 맞이한다	3-5

	5	미소편 얼굴로 고객을 맞이한다	
	6	상냥한 말투로 고객과 대화한다	3-6
	7	전화는 항상 친절하게 받는다	3-7
	8	고객을 맞이 할 때는 태도나 자세를 바르게 한다	
	9	나와 관계없는 업무일지라도 담당 공무원에게 친절하게 안내 해 준다	3-8
	10	고객의 문의에는 이해하기 쉽도록 친절하게 잘 설명한다	
대응성	11	용모나 복장은 단정하고 산뜻하게 한다	3-3
	12	고객의 문의에 즉시 응답하고 신속하게 대응한다	3-4
	13	고객의 불평불만처리에 정성을 다한다	
	14	점심시간이나 퇴근시간이 임박해도 고객의 업무처리에 집중한다	
	15	고객의 긴급민원에 대해서 공감하며, 가능한 융통성을 발휘한다	
신뢰성	16	업무처리기간은 고객과 약속한 시간을 지킨다	3-9
	17	업무에 필요한 전문지식을 충분히 가지려고 노력한다	
	18	업무처리는 차별없이 공정하게 한다	
	19	민원인이 관리하게 민원신청을 할 수 있도록 노력한다	
	20	민원인이 이해하기 쉬운 용어를 사용하려고 노력한다	

허대중(2005) 설문내용을 저자가 표로 구성하였음.

공무원을 대상으로 한 서비스교육이므로 공공서비스를 제공하는 대한지적공사의 서비스품질도 인적서비스에 기반을 두었으므로 서비스품질에 대한 설문내용을 이번 연구에도 적용하였고 지적측량서비스품질 특성상 고객들은 업무에 대한 정확한 지식과 측량에 대한 공정성을 중요시 하므로 (공공기관 고객만족도 조사시 질문내용 포함) 이번 논문의 서비스품질 설문구성에 넣어 재구성하였다.

<표 3-6> 설문문항의 출처

설문문항		설문문항의 출처
구분	구성내용	
서비스교육 훈련요인	교육과정설계 강사의 자질 교육생의 태도	Kirkpatrick(1967), Warr(1970) Clement(1982), Noe와 Schmitt(1986) Buckley와 Caple(1995) Alliger(1997), Rossett(1997) 임명순(2002), 김 웅(2003), 허대중(2005)
서비스교육 훈련만족도	교육과정 만족 강사의 자질 만족 강의기법 만족 전반적인 만족	Smith & Offerman(1989) Caffarella(1991) 임명순(2002) 이기항(2003), 김 웅(2003), 허대중(2005)
서비스품질	마음가짐 대응성 친절성 신뢰성	Clement(1982) PZB(1990) Alliger(1997) 박광봉(2002), 임명순(2002) 김 웅(2005), 허대중(2005)

자료 : 설문문항 출처에 언급된 연구자들의 선행연구를 바탕으로 본 연구에 적합하게 논자 재구성

제4장 실증분석

제1절 분석 결과

1. 인구 통계학적 사항

설문조사의 응답자는 대한지적공사 직원으로 2010년 1월부터 4월까지 지적서비스 교육을 받은 직원들이다. 직위는 사원에서 차장까지(2010년 1월부터 4월까지 지적서비스 교육은 임원은 실시되지 않음)로 성별은 여자가 16.1%, 남자는 83.9%의 응답률을 보였다. 결혼여부는 기혼이 88.2%, 미혼이 11.8%의 비율을 보였으며, 연령은 20~29세는 4.3%, 30~39세는 32.3%, 40~49세는 46.2%, 50세 이상은 17.2%의 응답률을 보였다. 근무연수는 5년 이하 근무 직원이 8.6%, 5년~10년 근무 직원이 9.7%, 11년~20년 근무 직원이 51.6%, 20년 이상 근무 직원이 30.1%였다. 교육정도는 중졸이하가 4.3%, 고졸이 12.9%, 전문대졸 및 대졸 또는 재학이 65.6%, 대학원이상 또는 재학이 17.2%의 응답률을 보였다. 근무부서는 본사가 11.8%, 연수원이 1.1%, 연구원이 1.1%, 본부가 23.7%, 지사는 62.4%였다. 근무지역은 서울이 18.3%, 부산이 7.5%, 인천이 5.4%, 경기 12.9%, 강원 7.5%, 충북 8.6%, 대전·충남 6.5%, 전북 4.3%, 광주·전남 6.5%, 대구·경북 9.7%, 울산·경남 11.8%, 제주 1.1% 였다.

<표 4-1> 응답자의 속성

구분		빈도(명)	백분율(100%)
성별	여 자	30	16.1
	남 자	156	83.9
결혼여부	기 혼	164	88.2
	미 혼	22	11.8
연령	20~29세	8	4.3

	30~39세	60	32.3
	40~49세	86	46.2
	50세 이상	32	17.2
근무연수	5년 이하	16	8.6
	5~10년	18	9.7
	11~20년	96	51.6
	20년 이상	56	30.1
교육정도	중졸이하	8	4.3
	고 졸	24	12.9
	전문대졸·대졸(또는 재학)	122	65.6
	대학원이상(또는 재학)	32	17.2
근무부서	본 사	22	11.8
	연수원	2	1.1
	연구원	2	1.1
	본 부	44	23.7
	지 사	116	62.4
근무지역	서 울	34	18.3
	부 산	14	7.5
	인 천	10	5.4
	경 기	24	12.9
	강 원	14	7.5
	충 북	16	8.6
	대전·충남	12	6.5
	전북	8	4.3
	광주·전남	12	6.5
	대구·경북	18	9.7
	울산·경남	22	11.8
	제 주	2	1.1

2. 설문내용 분석

(1) 서비스교육 훈련 요인

서비스교육훈련요인에 대한 만족도는 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 서비스교육 훈련 요인 만족도

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
과정 설계	과정의 체계적인 설계	매우 그렇다	66	35.5	4.3
		그렇다	112	60.2	
		보통이다	8	4.3	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	과정의 교육목적과 일치 여부	매우 그렇다	75	40.3	4.4
		그렇다	109	58.6	
		보통이다	2	1.1	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
과정 설계	과목수의 적절성	매우 그렇다	65	34.9	4.1
		그렇다	79	42.5	
		보통이다	41	22.0	
		그렇지 않다	1	0.5	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	교육시간 배분의 적절성	매우 그렇다	58	31.2	4.2
		그렇다	109	58.6	
		보통이다	17	9.1	
		그렇지 않다	2	1.1	
		전혀 그렇지 않다	0	0	

강사 자질	강사의 전문적인 지식 보유	매우 그렇다	72	38.7	4.4
		그렇다	108	58.1	
		보통이다	6	3.2	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	열정적인 강의 태도	매우 그렇다	91	48.9	4.5
		그렇다	95	51.1	
		보통이다	0	0	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	교육방법의 적절성	매우 그렇다	74	39.8	4.2
		그렇다	81	43.5	
		보통이다	31	16.7	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	시청각자료의 적절성	매우 그렇다	67	36.0	4.3
		그렇다	107	57.5	
		보통이다	12	6.5	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
참여 의지	본인의 교육 참여의지	매우 그렇다	70	37.6	4.3
		그렇다	110	59.1	
		보통이다	6	3.2	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	교육시간 동안의 집중도	매우 그렇다	72	38.7	4.4
		그렇다	109	58.6	
		보통이다	5	2.7	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	

	교육의 흥미성	매우 그렇다	75	40.3	4.4
		그렇다	105	56.5	
		보통이다	6	3.2	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	활발한 의사소통 여부	매우 그렇다	68	36.6	4.2
		그렇다	82	44.1	
		보통이다	33	17.7	
		그렇지 않다	3	1.6	
		전혀 그렇지 않다	0	0	

서비스교육훈련 요인 중 과정의 체계적인 설계는 전체 186명중 66명이 ‘매우 그렇다’라고 응답해 35.5%, ‘그렇다’는 60.2%, ‘보통이다’는 4.3%로 응답했으며 평균 4.3점(‘매우 그렇다’부터 5점부여)의 높은 만족도를 보였다.

교육목적과의 일치여부는 ‘매우 그렇다’가 전체186명중 75명이 응답하여 40.3%, ‘그렇다’는 58.6%, ‘보통이다’는 1.1%의 응답률을 보였다.

과목수에 대한 적절성은 ‘매우 그렇다’는 전체 중 65명이 응답하여 34.9%의 응답률을 보였고, ‘그렇다’는 58.6%, ‘보통이다’는 9.1%, ‘그렇지 않다’는 0.5%의 응답률을 보였다.

교육시간 배분의 적절성 여부는 58명이 ‘매우 그렇다’로 응답하여 31.2%, ‘그렇다’는 58.6%, ‘보통이다’는 9.1%, ‘그렇지 않다’는 1.1%의 응답률을 보였다.

강사의 전문지식 보유는 전체 중 72명이 ‘매우 그렇다’라고 응답해 38.7%의 응답률을 보였으며, 108명이 ‘그렇다’라고 응답해 58.1%의 만족도를 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 직원은 6명으로 3.2%의 만족도를 보였다.

열정적인 강의태도는 전체 중 91명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 48.9%의 만족도를 보였고, ‘그렇다’라고 응답한 직원이 95명으로 51.1%의 응답율을 보였다.

교육방법의 적절성은 ‘매우 그렇다’라고 응답한 직원이 74명으로 전체 중 39.8%의 응답률을 보였고, ‘그렇다’라고 응답한 직원은 81명으로 43.5%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 직원은 31명으로 16.7%의 응답률을 보였다.

시청각자료의 적절성은 ‘매우 그렇다’라고 응답한 직원이 67명으로 전체 중 36%의 응답률을 보였고, ‘그렇다’라고 응답한 직원은 107명으로 전체 중 57.5%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 직원은 12명으로 6.5%의 응답률을 보였다.

본인의 교육 참여의지는 전체 중 70명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 37.6%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 응답한 직원은 110명으로 59%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 사람은 3.2%의 응답률을 보였다.

교육시간 동안의 집중도에서 ‘매우 그렇다’라고 응답한 직원은 전체 중 72명으로 38.7%의 응답률을 보였고, ‘그렇다’라고 응답한 사람은 109명으로 58.6%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 사람은 5명으로 2.7%의 응답률을 보였다.

교육의 흥미성에서 ‘매우 그렇다’라고 응답한 사람은 전체 중 75명으로 40.3%의 응답률을 보였고, ‘그렇다’라고 응답한 사람은 105명으로 56.5%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 사람은 6명으로 전체 중 3.2%의 응답률을 보였다.

활발한 의사소통 여부에서 ‘매우 그렇다’라고 응답한 사람은 전체 중 68명으로 36.6%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 응답한 사람은 82명으로 44.1%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 사람은 33명으로 17.7%의 응답률을 보였으며 ‘그렇지 않다’라고 응답한 사람은 3명으로 전체 중 1.6%의 응답률을 보였다.

(2) 서비스교육 훈련 만족도

서비스교육훈련 만족도는 <표4-3>과 같다.

<표 4-3> 서비스교육 훈련 만족도

구분	답변	빈도(명)	백분율	평균
서비스교육 과정에 관한 만족도	매우 그렇다	78	41.9	4.4
	그렇다	102	54.8	
	보통이다	6	3.2	
	그렇지 않다	0	0	
	전혀 그렇지 않다	0	0	
강사 자질에 관한 만족도	매우 그렇다	73	39.2	4.4
	그렇다	107	57.5	
	보통이다	6	3.2	
	그렇지 않다	0	0	
	전혀 그렇지 않다	0	0	
강의기법에 관한 만족도 (강의법, 시청각자료 등)	매우그렇다	69	37.1	4.3
	그렇다	109	58.6	
	보통이다	8	4.3	
	그렇지 않다	0	0	
	전혀 그렇지 않다	0	0	
서비스교육에 관한 전반적인 만족도	매우 그렇다	72	38.7	4.3
	그렇다	106	57.0	
	보통이다	8	4.3	
	그렇지 않다	0	0	
	전혀 그렇지 않다	0	0	

서비스교육 과정에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 전체 중 78명이 응답하여 41.9%로 나왔고, ‘그렇다’는 102명이 응답하여 54.8%로 나타났다. 그리고 ‘보통이다’는 6명이 응답하여 3.2%의 결과를 나타내었다.

강사자질에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 전체 중 79명이 응답하여 39.2%의 만족도를 나타내었고 ‘그렇다’는 107명이 응답하여 57.5%의 응답율을 나타내었다. 그리고 ‘보통이다’는 6명이 응답하여 3.2%의 응답율을 나타내었다.

강의기법에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 전체 중 69명이 응답하여 37.1%의 응답율을 나타내었고, ‘그렇다’는 109명이 응답하여 58.6%의 만족도를 나타내었다. ‘보통이다’는 8명의 응답으로 4.3%의 만족도를 나타내었다.

서비스교육에 관한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’가 전체 중 72명이 응답하여 38.7%의 만족도를 나타내었고 ‘그렇다’가 106명이 응답하여 57%의 만족도를 나타내었다. 그리고 ‘보통이다’는 8명이 응답하여 4.3%의 응답율을 나타내었다.

(3) 서비스교육 후의 고객서비스 품질 변화

서비스교육후의 직원의 행동변화 즉, 서비스품질변화는 다음과 같다.

<표 4-4> 서비스품질 변화

구분		답변	빈도(명)	백분율	평균
마음 가짐	고객의 입장에서 업무를 처리하려는 노력	매우 그렇다	92	49.5	4.5
		그렇다	93	50.0	
		보통이다	1	0.5	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	전문지식	매우그렇다	89	47.8	4.5

	습득에 관한 노력	그렇다	95	51.1	
		보통이다	2	1.1	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
대응성	용모나 복장을 단정하게 하려는 노력	매우 그렇다	91	48.9	4.5
		그렇다	91	48.9	
		보통이다	4	2.2	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	문의에 즉시 응답하고 신속하게 대응하려는 노력	매우 그렇다	98	52.7	4.5
		그렇다	87	46.8	
		보통이다	1	0.5	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	반가운 인사로 맞이하려는 노력	매우 그렇다	105	56.5	4.6
		그렇다	80	43.0	
		보통이다	1	0.5	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
친절성	상냥한 말투로 대화하려는 노력	매우 그렇다	99	53.2	4.5
		그렇다	85	45.7	
		보통이다	2	1.1	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	친절하게 전화를 받으려는 노력	매우 그렇다	99	53.2	4.5
		그렇다	85	45.7	
		보통이다	2	1.1	

신뢰성		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	관계없는 업무라도 친절하게 안내하려는 노력	매우 그렇다	84	45.2	4.4
		그렇다	98	52.7	
		보통이다	4	2.2	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	약속한 시간을 잘 지키려는 노력	매우 그렇다	101	54.3	4.5
		그렇다	83	44.6	
		보통이다	1	0.5	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	
	업무를 공정하게 처리하려는 노력	매우 그렇다	107	57.5	4.6
		그렇다	76	40.9	
		보통이다	2	1.1	
		그렇지 않다	0	0	
		전혀 그렇지 않다	0	0	

서비스 품질변화의 마음가짐 부분에서 ‘고객의 입장에서 업무를 처리하려는 노력’의 질문에 ‘매우 그렇다’가 전체 중 92명이 응답하여 49.5%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’는 93명이 응답하여 50%의 만족도를 보였다. ‘보통이다’는 1명이 응답하여 0.5%의 응답률을 보였다.

전문지식 습득에 관한 노력에서 ‘매우 그렇다’는 전체 중 89명이 응답하여 47.8%의 만족도를 나타내었고, ‘그렇다’는 95명이 응답하여 51.1%의 응답률을 나타냈다. 그리고 ‘보통이다’는 2명이 응답하여 1.1%의 응답률을 보였다.

서비스품질 변화 중 대응성의 ‘용모나 복장을 단정하게 하려는 노력’에서 ‘매우 그렇다’를 91명이 응답하여 전체 중 48.9%의 응답률을 보였고

‘보통이다’는 4명이 응답하여 2.2%의 응답률을 보였다.

‘문의에 즉시 응답하여 신속하게 대응하려는 노력’에서 98명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 52.7%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’는 87명이 응답하여 46.8%의 응답률을 보였다. 그리고 ‘보통이다’는 1명이 응답하여 0.5%의 응답률을 보였다.

‘반가운 인사로 맞이하려는 노력’에서 전체 중 105명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 56.5%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 대답한 직원이 80명으로 전체 중 43%의 응답률을 보였다. 그리고 ‘보통이다’는 1명으로 0.5%의 응답률을 보였다.

서비스 품질변화에서 친절성의 ‘상냥한 말투로 대화하려는 노력’에서 99명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 53.2%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 응답한 사람이 85명으로 45.7%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 사람은 2명으로 1.1%의 응답률을 보였다.

‘친절하게 전화를 받으려는 노력’은 99명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 53.2%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 대답한 직원은 85명으로 45.7%의 응답률을 보였다. 그리고 ‘보통이다’라고 응답한 직원은 2명으로 1.1%의 응답률을 보였다.

‘관계없는 업무일지라도 친절하게 안내하려는 노력’에서 전체 중 84명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 45.2%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 응답한 사람이 98명으로 52.7%의 응답률을 보였다. ‘보통이다’라고 응답한 사람은 4명으로 2.2%의 응답률을 보였다.

서비스 품질변화 중 신뢰성의 ‘약속한 시간을 잘 지키려는 노력’에서 ‘매우 그렇다’라고 응답한 사람은 전체 중 101명으로 54.3%의 응답률을 보였고 ‘그렇다’라고 응답한 사람은 83명으로 44.6%의 응답률을 보였다. 그리고 ‘보통이다’라고 응답한 사람은 0.5%의 응답률을 보였다.

‘업무를 공정하게 처리하려는 노력’은 전체 중 107명이 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 57.5%의 응답률을 보였고 76명이 ‘그렇다’라고 응답하여 40.9%의 응답률을 보였다. 그리고 ‘보통이다’라고 응답한 직원은 2명으로 1.1%의 응답률을 보였다.

제2절 가설검증

1. 가설 1검증

가설 1 : 서비스교육훈련 요인은 서비스교육 훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 서비스교육훈련 요인 중 과정설계는 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 서비스교육훈련 요인 중 강사의 자질은 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 서비스교육훈련 요인 중 교육생의 참여의지는 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

서비스교육훈련 만족도에 서비스교육훈련요인이 미치는 영향을 규명하고 종속변수인 서비스교육훈련 만족도를 예측하는데 있어 어떠한 요인이 예측력이 높은지를 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다.

회귀분석(regression analysis)은 독립변수(independent variable)와 종속변수(dependent variable) 간의 관계를 검증하여 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 알아보거나 독립변수의 변화에 따라 종속변수의 변화를 예측하기 위해서 사용하는 통계적 분석방법이다(김석우외, 2003: 89).

본 연구에서는 가설 1을 검증하기 위하여 서비스교육훈련요인에 사용된 3가지 요인(과정설계, 강사자질, 수강생의 참여의지)을 독립변수로 하고 서비스 교육훈련 만족도를 종속변수로 하여 회귀분석을 하였다. 서비스 교육훈련 만족도는 교육과정의 만족도, 강사자질 만족도, 강사의 강의기법 만족도, 서비스교육의 전반적인 만족도의 평균값으로 측정하였다.

회귀분석을 통하여 도출된 서비스교육훈련요인의 요인별 표준오차, β 값, t-값, 유의확률을 정리하면 <표-5>와 같다.

<표 4-5> 서비스교육훈련요인이 교육훈련 만족도에 미치는 영향

종속 변수	요인	표준오차	β	t-값	p	통계값
서비스 교육훈련 만족도	상수	.432		3.198	.002	$R^2 = .825$ $F = 286.651$
	과정설계	.270	.283	3.498	.001	
	강사자질	.473	.477	5.762	.000	
	참여의지	.168	.178	2.269	.024	

회귀분석결과를 보면 서비스교육훈련 만족도를 설명하는 회귀모형은 설명력 R^2 이 82.5%로 나타났다. 서비스교육훈련요인 중 과정설계, 강사자질, 교육생의 참여의지 모두 .05 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

서비스교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β 값의 크기를 살펴보면, 가장 영향력이 큰 것이 강사의 자질이었으며, 과정설계, 교육생의 참여의지 순으로 나타났다. 그 각각의 값은 .178, .283, .477 이다. 따라서 연구가설 1-1, 1-2, 1-3은 모두 유의수준 0.05%에서 채택되었다.

이는 다음과 같이 해석 될 수 있다. 서비스교육훈련요인 중에서 교육과정설계가 잘 되어 있을수록 교육에 대한 만족도가 높아진다고 할 수 있다. 즉 교육과정에 대한 체계적인 설계, 과정의 교육목적과의 일치성, 서비스교육의 과목수의 적절성, 교육시간 배분등은 서비스교육 과정 설계에 대한 적절성을 나타내는 지표로써 교육의 만족도를 높이기 위해서 고려해야 할 요소라고 할 수 있다.

또한 서비스교육훈련요인 중에서 강사의 전문적인 지식보유 여부, 강사의 열성적인 강의태도, 강사가 사용한 교육방법, 강사가 사용한 교재와 시청각 자료의 만족도가 높을수록 서비스교육 훈련 만족도가 높아진다고 할 수 있다. 이는 다른 속성에 비하여 교육만족도에 상대적으로 중요한 영향을 미치는 속성이므로 서비스교육 훈련을 계획하고 실행하는 단계에서 보다 신중히 고려되어야 할 부분이다.

마지막으로 서비스교육훈련요인 중에서 교육생의 적극적인 참여의식, 교육 집중도, 교육에 대한 흥미정도, 교육생들 혹은 강사의 활발한 의사소통 여부 등이 서비스교육훈련과정에서 잘 이루어질수록 서비스교육훈련만족도가 높아진다고 할 수 있다.

2. 가설 2검증

가설 2 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2를 검증하기 위해서 서비스교육훈련 만족도를 독립변수로 하고 서비스품질에 사용된 4가지 요인(마음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성)을 종속변수로 하여 회귀분석을 시행하였다. 서비스교육훈련 만족도는 서비스교육과정 만족, 강사자질의 만족, 강의기법의 만족, 서비스교육에 대한 전반적인 만족에 대한 변수들의 평균값으로 측정하였다.

가설 2-1 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 : 서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 4-6> 서비스교육훈련 만족도가 서비스품질에 미치는 영향

종속변수	요인	표준 오차	β	t-값	p	통계값
마음가짐	상수	.214		7.081	.000	$R^2 = .514$
	교육훈련 만족도	.049	.717	13.943	.000	$F = 194.408$
대응성	상수	.225		8.222	.000	$R^2 = .436$
	교육훈련 만족도	.051	.660	11.924	.000	$F = 142.184$
친절성	상수	.215		7.865	.000	$R^2 = .480$
	교육훈련 만족도	.049	.695	13.112	.000	$F = 171.937$
신뢰성	상수	.221		8.413	.000	$R^2 = .450$
	교육훈련 만족도	.050	.671	12.275	.000	$F = 150.667$

<표4-6>에 나타난 바와 같이 독립변수로 설정한 서비스교육훈련 만족도의 β 값이 0.717로 나타났으며, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 결국 “서비스교육훈련 만족도는 서비스품질 중 직원의 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-1은 채택되었다.

즉 교육생의 서비스교육과정에 대한 만족, 강사의 자질, 강사의 강의기법, 시청각자료의 활용, 참여식 교육 등에 대한 만족도가 높아질수록 교육 후 상품품질에 큰 영향을 미치는 고객을 대할 때의 직원의 마음가짐에 영향을 미친다고 할 수 있다. 이러한 마음가짐의 변화는 고객의 입장에서 업무를 처리하려는 노력과 업무에 필요한 전문적인 지식을 더욱 많이 보유했다는 노력이라고 할 수 있다.

독립변수로 설정한 서비스교육훈련 만족도의 β 값이 0.660로 나타났으며, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

결국 “서비스교육 훈련 만족도는 서비스품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-2는 채택되었다.

서비스교육훈련에 대한 만족도가 높아질수록 용모나 복장 단정화, 고객의 문의에 더욱 신속히 응답, 반가운 인사로 고객을 맞이하려는 노력에 긍정적인 영향을

미친다는 것으로 해석된다.

<표4-6>에 나타난 바와 같이 독립변수로 설정한 서비스교육훈련 만족도의 β 값이 0.695로 나타났으며, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

결국 “서비스교육 훈련 만족도는 서비스품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-3은 채택되었다.

서비스교육훈련에 대한 만족도가 높아질수록 고객을 대할 때의 친절성이 높아진다는 것을 알 수 있다. 즉, 고객과의 대화 시 더욱 상냥한 말투로 대화하려는 노력, 전화통화시 친절한 응대, 나와 관계없는 업무일지라도 친절하게 안내하려고 노력하려는 직원의 태도변화에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 해석된다.

<표4-6>에 나타난 바와 같이 독립변수로 설정한 서비스교육훈련 만족도의 β 값이 0.329로 나타났으며, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 결국 “서비스교육훈련 만족도는 서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-4는 채택되었다.

서비스교육에 대한 만족도가 높아질수록 업무에 대한 신뢰성이 높아진다는 것으로 해석 될 수 있다. 고객과의 약속시간을 더욱 더 잘 지키려는 노력과 업무 처리 시 공정하게 처리하는 직원의 태도에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 해석된다.

3. 가설 3검증

가설 3 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4 : 서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을

을 미칠 것이다.

가설3을 검증하기 위해서 서비스교육훈련요인에 사용된 3가지 변수 즉, 과정설계, 강사의 자질, 교육생의 참여의지 등을 독립변수로 하고 서비스품질을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 서비스품질은 교육 후 직원의 행동변화인 마음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성의 4가지 변수로 구분하여 측정하였다.

서비스교육훈련요인과 서비스품질 중 마음가짐에 대한 회귀분석을 통하여 도출된 서비스교육 훈련요인의 요인별 표본오차, β 값, t-값, 유의수준을 정리하면 <표4-7>과 같다.

<표4-7> 서비스교육훈련요인이 서비스품질에 미치는 영향

종속변수	요인	표준오차	β	t-값	p	통계값
마음가짐	상수	.221		7.668	.000	$R^2 = .480$ F = 56.100
	과정설계	.126	.430	3.087	.002	
	강사 자질	.134	.141	.987	.325	
	참여의지	.121	.142	1.052	.294	
대응성	상수	.218		8.122	.000	$R^2 = .462$ F = 58.876
	과정설계	.124	.098	.696	.488	
	강사 자질	.132	.349	2.423	.016	
	참여의지	.228	.260	1.912	.057	
친절성	상수	.206		7.828	.000	$R^2 = .524$ F = 66.917
	과정설계	.118	.171	1.283	.201	
	강사 자질	.125	.270	1.974	.050	
	참여의지	.113	.308	2.389	.018	
신뢰성	상수	.218		8.396	.000	$R^2 = .456$ F = 52.715
	과정설계	.124	.032	.227	.821	
	강사 자질	.132	.471	3.250	.001	
	참여의지	.195	.195	1.428	.155	

회귀분석 결과를 보면 서비스품질 중 직원의 마음가짐을 설명하는 회귀 모형의 설명력은 48%로 나타났다. 서비스교육훈련 요인 중 과정설계는 서비스품질 중 마음가짐에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 강사의 자질($p=0.325$)과 교육생의 참여의지($p=0.294$)는 그렇지 않은 것으로 나타났다.

서비스품질 중 마음가짐에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β 값의 크기를 보면, 과정설계가 .430으로 강사의 자질 .141, 교육생의 참여의지 .142 보다 영향력이 큰 것으로 나타났다. 결과적으로 연구 가설 3-1은 유의수준 0.05에서 부분채택 되었다.

서비스교육훈련요인 중에서 과정설계가 잘 되어 있을수록 서비스품질 중 마음가짐에 변화에 영향을 미친다고 할 수 있다. 즉, 서비스교육과정의 체계적인 설계, 교육목적과의 일치성, 서비스과목수의 적절성, 교육시간 배분의 적절성은 과정설계의 만족도를 높이는 지표로써 서비스품질 중 직원의 마음가짐에 영향을 미치는 중요한 요소라고 할 수 있다.

하지만 강사의 자질과 교육생의 참여의지는 서비스품질 중 마음가짐에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이것은 강사의 자질을 높일 수 있는 강의기법이나, 행동변화를 유도하는 적절한 시청각자료의 활용, 교육생이 참여하여 서비스 행동의 동기를 유발하는 프로그램으로 구성해야 할 필요가 있음을 나타낸다.

3-2의 가설 검증을 위해 서비스교육훈련요인과 서비스품질 중 대응성에 대한 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과 도출된 서비스교육훈련요인의 요인별 표본오차, β 값, t -값, 유의수준을 정리하면 <표 4-7>과 같다.

회귀분석결과를 보면 서비스품질 중 대응성을 설명하는 회귀모형의 설명력은 46.2%로 나타났다. 서비스교육훈련 요인 중 강사의 자질($p=0.016$)은 서비스품질 중 대응성에 유의수준 0.05에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 과정설계($p=0.488$)과 참여의지($p=0.057$)은 그렇지 못한 것

으로 나타났다.

서비스품질 중 대응성에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β 값의 크기를 보면, 강사의 자질이 .349로 가장 영향력이 큰 것으로 나타났다. 결과적으로 연구가설 3-2는 유의수준 0.05%에서 부분채택되었다.

서비스교육훈련요인 중에서 자질이 높은 강사의 태도가 서비스품질 중 대응성에 영향을 미치는 것을 알 수 있는데, 즉 강사의 전문적인 지식보유, 강사의 열정적인 강의모습, 교육방법, 효과적인 시청각자료와 교재의 내용이 서비스품질 중 고객에게 신속, 친절하게 대응하는 행동변화에 긍정적인 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

하지만 과정설계나 교육생의 참여의지는 대응성에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지금까지 설계된 대응성에 대한 서비스교육훈련 내용이 교육목적과 일치성이 떨어지는 원인으로도 볼 수 있기 때문에 교육과정의 설계단계에서 대응성에 대한 교육내용이 교육목적과 일치할 수 있도록 사전에 고려해야 함을 시사한다. 또한 교육생의 참여의지를 높이고 고객에 대한 대응성을 높이기 위한 교육내용으로 강화시키기 위한 노력이 필요할 것이다.

가설 3-3의 검증을 위해 서비스교육훈련요인과 서비스품질 중 친절성에 대한 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과 도출된 서비스교육훈련요인의 요인별 표본오차, β 값, t-값, 유의수준을 정리하면 <표4-7>과 같다.

회귀분석을 보면 서비스품질 중 친절성을 설명하는 회귀모형의 설명력은 52.4%로 나타났다. 서비스교육훈련 요인 중 교육생의 참여의지 ($p=0.018$)가 서비스품질 중 친절성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스품질 중 친절성에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β 값의 크기를 보면, 교육생의 참여의지(.308) 가장 영향력이 큰 것으로 나타났다. 결과적으로 가설 3-3은 유의수준 0.05%에서 부분채택되었다.

서비스교육훈련요인 중에서 교육생의 참여의지가 높아야 서비스품질 중 친절성 향상에 영향을 준다는 것을 알 수 있다. 즉 교육생의 참여도, 집중도, 교육생의 흥미성, 상호간 활발한 의사소통이 고객을 대할 때 친절한 응대를 하도록 행동변화에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

그러나 교육훈련요인 중 과정설계와 강사의 자질은 서비스품질 중 친절성에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 교육목적 및 교과목 배정 시 친절성이라는 행동변화에 영향을 줄 수 있도록 사전에 내용을 검토해야 함을 시사하며 강사의 자질 부분에서도 교육생에 대한 친절한 태도로 교육생 행동변화의 동기유발 및 본보기가 되도록 강의스킬 뿐만 아니라 행동적인 면에서도 모범적인 행동을 보이도록 노력해야 함을 시사한다.

가설3-4의 검증을 위해 서비스교육훈련요인과 서비스품질 중 신뢰성에 대한 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과 도출된 서비스교육훈련요인의 요인별 표본오차, β 값, t -값, 유의수준을 정리하면 <표4-7>과 같다.

회귀분석결과를 보면 서비스품질 중 신뢰성을 설명하는 회귀모형의 설명력은 45.6%로 나타났다. 서비스교육훈련 요인 중 강사의 자질($p=0.001$)이 유의수준 0.05에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 과정설계($p=0.821$)와 교육생의 참여의지($p=0.155$)는 그렇지 못한 것으로 나타났다.

서비스품질 중 신뢰성에 영향을 미치는 요인들 중 상대적인 중요도를 나타내는 β 값의 크기를 보면 강사의 자질이 .471로 가장 영향력이 큰 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-4는 유의수준 0.05%에서 부분채택 되었다.

서비스교육훈련요인 중에서 강사의 자질이 높을수록 업무에 대한 신뢰성이 높아지는 것으로 나타났다. 즉 업무처리 시 고객과의 약속시간 준수, 공정한 업무처리를 하기위한 노력이 강사의 자질에 따라 달라질 수 있음을 의미한다.

하지만 과정설계나 참여의지는 신뢰성에 그다지 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지금까지 설계된 신뢰성에 대한 서비스교육훈련내용이 교육목적과 일치성이 떨어지는 원인으로도 볼 수 있으므로 교육설계단계에서 신뢰성에 대한 내용이 교육목적과 일치할 수 있도록 사전에

검토해야 함을 의미한다.

본 연구에서 분석하고자 한 연구 가설들의 검증 결과를 정리하면 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 연구가설의 검증결과

구분	연 구 가 설	채택여부
가설 1-1	서비스교육훈련 요인 중 과정설계는 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설 1-2	서비스교육훈련 요인 중 강사의 자질은 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	서비스교육훈련 요인 중 교육생의 참여의지는 서비스교육훈련 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3	서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-4	서비스교육훈련 만족도는 서비스 품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-1	서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 마음가짐에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 3-2	서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 대응성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 3-3	서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 친절성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 3-4	서비스교육훈련 요인은 서비스품질 중 신뢰성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택

제5장 결 론

최근 기업경영의 화두는 고객만족경영이다. 그만큼 이제는 고객을 중심으로 하는 경영을 하지 않으면 그 기업은 생존에까지 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

과거에는 제품만 잘 만들면 된다는 생각에 상품의 질을 높이기 위한 노력을 해 왔으나 최근에는 상품의 질은 기본이고 이에 제공되는 서비스, 즉 고객들을 대하는 점점직원의 친절성, 기업의 이미지까지 총체적으로 평가하는 시대가 왔고 이러한 것을 평가하여 최종적으로 재화나 서비스를 선택하게 된다.

이러한 고객의 성향을 파악하고 경쟁사 보다 좋은 서비스를 제공하기 위하여 앞 다투어 경쟁하고 있고 이러한 경쟁속에서 고객들은 날마다 진화된 좋은 서비스를 받고 있다.

이러한 좋은 서비스를 제공받은 고객들은 이제 행정서비스에도 같은 수준의 서비스를 요구하게 되었다. 과거에는 행정서비스를 제공받는 국민을 고객이라고 생각하지 않았으나 최근 들어 일반 사기업과 마찬가지로 행정서비스 수요자로 하는 일반 국민들을 고객이라 생각하고 이러한 고객들이 없으면 행정기관의 존재자체가 무의미하다는 것이다. 따라서 정부의 정책방향도 이제는 국민들이 필요로 하지 않는 행정기관은 존재가치가 없다고 생각하고 고객만족 서비스를 높이기 위해 각종 만족도조사를 의무화하는 등 행정기관 및 공공기관에 더욱 수준 높은 서비스를 요구하고 있다.

대한지적공사는 특히나 국민들에게 제공하는 상품이 지적측량이라는 서비스의 일종이기 때문에 다른 기업보다도 고객을 접하는 직원의 친절성을 더욱 강조하고 있다. 고객에게 대하는 태도나 말 한마디가 모두 상품의 질을 결정하기 때문이다. 또한 공공기관으로서 기획재정부에서 실시하는 공공기관고객만족도조사를 의무적으로 실시하고 이러한 결과를 경영평가에 반영하는 기업으로서 고객만족도에 대한 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않는 것이다.

따라서 이러한 기업의 성격 때문에 서비스품질 향상을 위해 노력하고

있는 것 중의 하나인 고객만족교육에 대한 현재의 직원 만족도와 그 필요성에 대해서 문제가 제기된다.

본 연구는 이러한 문제점에서 시작되었으며, 연구의 목적을 달성하기 위해 기존의 문헌연구들을 검토하여 연구 과제를 설정하고, 경험세계의 구체적인 자료를 이용하여 실증분석을 실시하였다.

실증분석에 이용한 자료는 대한지적공사 지적연수원 CS아카데미에서 실시하고 있는 서비스교육 참가자를 대상으로 2010년 1월부터 4월까지 교육에 참가한 297명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 실증분석에는 Excel과 SPSS/WIN 12.0 통계프로그램을 사용하였다.

제1절 연구결과의 해석 및 요약

본 연구는 대한지적공사 직원을 대상으로 한 ‘지적서비스 교육훈련이 교육만족과 서비스품질에 미치는 영향’에 대한 연구로서 각 연구의 가설검증 결과에 대한 요약과 해석은 다음과 같다.

가설 1-1, 1-2, 1-3의 검증 결과 결국 교육생의 서비스교육 훈련 만족도를 높이기 위해서는 서비스교육훈련을 실시하기 전에 교육과정에 대한 충분한 준비와 검토가 있어야 하고 강사의 강의 진행시 교재와 자료를 더욱 흥미 있고 전문적인 자료를 제시하며 교육생들간 혹은 강사와 활발한 의사소통을 할 수 있도록 강의를 계획하고 진행해야 할 것이다.

또한 가설2-1, 2-2, 2-3, 2-4의 검증 결과 서비스교육과정에 대한 만족, 강사의 자질, 강사의 강의기법, 시청각자료의 활용, 참여식 교육 등에 대한 만족도가 높아질수록 교육 후의 상품품질인 교육생이 고객을 대할 때 고객의 입장에서 업무를 처리하는 등의 마음가짐, 용모나 복장을 단정히 하려는 노력 등의 대응성, 고객과 대화시 상냥한 말투를 쓰려는 노력 등의 친절성, 마지막으로 고객과의 약속시간 준수 등의 신뢰성에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 해석 될 수 있다.

마지막으로 가설 3-1, 3-2, 3-3, 3-4의 검증 결과 서비스교육훈련 요인 중 과정설계가 잘 되어 있을수록 서비스품질 중 마음가짐의 변화에 영향을 미치고, 자질이 높은 강사일수록 서비스품질 중 대응성과 신뢰성에 긍정적인 영

향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육생의 참여의지가 높을수록 고객들과의 신뢰성에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

결론적으로 본 연구에서 지적서비스품질 향상을 높이기 위해서는 교육과정에 대한 만족, 강사자질에 대한 만족, 강의기법에 대한 만족, 서비스교육 전반에 대한 만족도인 서비스교육 후 느끼는 교육생의 만족도가 서비스품질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 마음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성의 4가지로 분류하여 설문한 서비스품질 부분에서 교육 후 가장 많은 영향력이 미치는 서비스품질은 교육생의 마음가짐에 대한 변화라는 것이 이 연구를 통해 알 수 있었다.

제2절 연구의 한계점 및 제언

본 연구는 ‘지적서비스 교육훈련이 교육만족과 서비스품질에 미치는 영향’이라는 주제로 문헌연구와 실증연구를 통해 의미있는 결과를 도출하려고 노력하였다. 하지만 다음과 같은 한계점을 지니고 있었으며, 이와 관련하여 향후 발전적인 연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 실증분석을 위해 사용된 서비스품질구성요소를 PZB 등의 연구에서 나타난 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 차원을 변형하고 앞서 선행연구에서 연구되었던 서비스품질인 마음가짐, 대응성, 친절성, 신뢰성을 바탕으로 설문지를 구성하였으나 그 내용적인것을 살펴보면 대한지적공사에 맞게 설문을 재구성하여 다소 연구자의 주관성이 개입되었다는 것이다. 하지만 선행연구에서 제시되었던 서비스품질구성요소는 대한지적공사의 서비스품질에 적용하기에는 다소 무리가 있다고 생각되어 직원들의 더 적절한 설문을 위해서는 수정할 필요가 있다고 판단된다. 향후 연구에서는 서비스 품질을 측정하는데 있어 설문에 대한 내용을 보완하고 개발해야 함이 요망된다.

둘째, 설문의 내용을 보면 교육생의 입장만 설문을 실시하여 서비스를 제공하는 공급자 입장에서만 서비스품질의 향상성 변화를 살펴보았는데 이것은 어디까지나 공급자 입장에서만 바라보는 품질이기 때문에 공정한

데이터로 보기가 어렵다. 따라서 향후 연구에서는 지적측량 서비스를 제공 받는 고객의 입장에서 직원의 태도를 측정할 수 있도록 설문을 하여 보완해야 한다.

셋째, 설문의 구성을 살펴보면 교육훈련 요인 12문항, 교육후의 만족도 4문항, 서비스교육 이수 후의 행동변화 10문항, 인구통계학적 내용 7문항인 총 33문항으로 구성을 하였는데, 이는 설문을 받는 사람들의 회수율을 고려하여 설문의 문항을 줄이고 내용도 단순화 시켜 이러한 설문으로 교육에 대한 전반적인 내용과 행동변화를 설명하기에는 다소 무리가 있다. 따라서 향후 연구에는 더욱 다양화되고 심도 깊은 설문내용으로 수정해야 할 필요성이 있다.

넷째, 본 연구는 대한지적공사 내에서 실시하는 서비스교육에 관한 연구로 지적공사만의 기업특성과 조직분위기 및 환경의 영향이 있는 연구로 이러한 결과를 일반화하는데 어려움이 있다. 따라서 향후 연구에서는 동종 혹은 공기업간 서비스교육에 대한 필요성을 비교할 수 있는 연구로 개선되어야 함이 요망된다.

이러한 한계에도 불구하고 그동안 꾸준히 고객만족교육을 실시하고 있지만 이러한 교육이 실효성이 있는지 연구가 전무하였던 대한지적공사의 서비스교육에 대하여 어떠한 요인이 만족도에 영향을 미치는지, 또한 직원의 행동변화에 어떠한 요인이 중요하게 영향력을 발휘하는지 알 수 있었고 향후 서비스교육 방향을 제시했다는 것에 본 연구의 의의가 있다고 하겠다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

1) 저 서

- 강민주, 『경영학원론』, 박영사, 1999.
- 강병서, 『인과분석을 위한 연구방법론 개정판』, 무역경영사, 2002.
- 곽동성, 『서비스 마케팅』, 동성사, 1999.
- 권경석, 『한국행정론』, 대왕사, 1985.
- 권오돈, 『성과행정의 이해와 실제』, 법우사, 2001.
- 김경섭외 역, 『행복한 고객을 만드는 존솔의 고품질 서비스』, 김영사, 2000.
- 김범중, 『사회과학연구 조사 방법론 워크북』, 석정, 1997.
- 김석우외, 『사회과학 연구를 위한 SPSS WIN 12.0 활용의 실제』, 교육과학사, 2003.
- 김성혁, 『서비스 산업론』, 형설출판사, 1994.
- 김성혁, 『고객제일주의』, 신세대, 1994.
- 김식현, 『인사관리론』, 무역경영사, 1997.
- 김영한, 『고객 중심의 점점 창조』, 한국표준협회, 1998.
- 김인 · 김학노 · 김성국, “사회계층에 따른 주민의 공공서비스 수요와 서비스 배분에 있어 관료제적 의사결정규칙 : 사회적 균형의 관점에서“, 「한국행정학보 23권2호」. 1989.
- 김중양, 『한국인사행정론』, 법문사, 1996.
- 노춘희, 『도시행정총론』, 형설출판사, 1992.
- 류병찬, 『지적법』, 건웅출판사, 1996.
- 박연호, 『행정학신론』, 박영사, 2001.
- 오정환, 『서비스산업론』, 기문사, 1988.
- 유인봉, 『인사행정론』, 문영사, 1997.

이대영, 『행정서비스의 혁신』, 지방행정연구소, 1992.
 이유재, 『서비스마케팅 2판』, 학현사, 2002.
 이주희, 『주민만족 행정서비스 혁명』, 무한, 1994.
 지종덕, 『지적의 이해』, 기문당, 2001.
 최용규, 『새부동산학 개론』, 한양출판사, 1999.

2) 학위논문

강기창, “공무원 교육훈련과 인사관리의 연계강화방안”, 「한국행정연구원 제19권 3호」, 2000.
 김귀현, “인력개발을 위한 기업 내 교육과정 개발에 관한 연구”, 중앙대학교 박사학위논문, 1991.
 김기환, “평생학습자의 참여동기와 만족도”, 국민대학교 박사학위논문, 1998
 김동수, “고객만족이론의 행정서비스 접목에 관한 연구”, 국민대학교 박사학위논문, 1998.
 김민주, “호텔 인적서비스 개선을 위한 종업원의 조직 동일시 연구”, 인하대학교 박사학위논문, 1995.
 김영기, “공공서비스성과에 대한 수혜자 평가의 결정요인: 교육서비스를 중심으로”, 부산대학교 박사학위논문, 1991.
 김영재, 홍성보, “우리나라에 있어서 공무원 교육훈련 개선에 관한 연구”, 「군산대학교 지역개발연구소 지역개발연구 제11권」, 1999.
 김용혁, “교육훈련 유효성에 대한 조직성원간의 지각행태”, 전남대학교 박사학위논문, 1993
 김 옹, “중국 국유기업의 교육훈련 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 인하대학교 박사학위논문, 2003
 노민경, “호텔종사원 서비스교육과 고객만족 연구-〈서울 시내 W호텔을 중심으로〉” 경기대학교 석사학위논문, 2002
 노인철, “의료시장개방에 따른 의료서비스 경쟁력 강화방안”,

- 한국보건사회연구소, 1996.
- 도은숙, “서비스교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향”,
대구대학교, 석사학위논문, 2004.
- 박광봉, “지방정부 행정서비스에 대한 주민만족도 연구”, 상지대학교,
박사학위논문, 2002.
- 박남숙 “공기업직원의 서비스교육 만족도가 고객서비스 만족도에 미치는
영향” 한양대학교 석사학위논문, 2007.
- 박충희, “관광호텔 인적서비스 질의 관리에 관한 실증분석”, 경기대학교
박사학위논문, 1988.
- 윤기열 노민경 “호텔종사원의 서비스교육이 고객만족과 재방문에 미치
는 영향에 관한 연구”, 「관광경영연구 제7권1제1호」, 2003.
- 정민주 “서비스교육훈련이 직원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에
관한 연구-〈항공사 승무원을 중심으로〉”, 경기대학교
석사학위논문, 2005.
- 임소라 “서비스교육효과에 영향을 미치는 병원직원의 개인적 속성과 교육
훈련요인”, 경희대학교 석사학위논문, 2006.
- 이소연 “지적측량시장 개방이 서비스 품질 및 고객만족에 미치는 영향 :
경기도사례를 중심으로“ 고려대학교 석사학위논문, 2005
- 전영일, “서비스 산업의 품질관리 전개모형에 관한 연구”, 동국대학교,
박사학위 논문, 1988.
- 원윙희, “호텔 종업원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구”,
세종대학교 박사학위논문, 1992.
- 유종근, “호텔서비스 재구매 의도에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 경원대학교
박사학위논문, 2001.
- 윤상근 “고객만족경영을 위한 열정” 「상품학연구」, 1994.
- 윤여룡 · 유승흠 · 김유영 · 오현주, “환자들의 의료시장 개방에 대한 인식도
와 외국병원 선택요인 : S대학교 병원 외래환자들을 대상으로”,
「병원경영학회지 제2권 제3호」, 2004..
- 이성화 “지적측량시장 개방에 대한 지적제도 변화모형에 관한 연구”,

- 한국부동산분석학회, 2005.
- 이창희, “지적법 중 개정법률 안 검토보고서”, 행정자치위원회, 2003.
- 이예승, “지적측량대행제도의 개선방향에 관한 연구”, 인하대학교 석사학위논문, 2003.
- 이왕무, “지적민원행정의 운영실태와 개선방안에 관한 연구”, 전주대학교 박사학위논문, 1999.
- 장우진, “공공서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 지적측량서비스를 중심으로”, 상지대학교 박사학위논문, 2001.
- 정영환 · 박노형, “지적측량의 전담대행제도에 관한 연구”, 대한지적공사, 2000.
- 정임순, “공공서비스에 대한 고객만족에 관한 연구 : 세무행정서비스를 중심으로”, 경상대학교 석사학위논문, 2002.
- 진중태, “지적측량대행제도의 개선에 관한 연구”, 청주대학교 석사학위논문 2001.
- 최청인, “지적측량 개방에 관한 연구”, 「전주공업대학 논문집 제39호」, 2003.
- 허대중 “공무원 서비스교육 훈련이 고객만족과 민원행정서비스에 미치는 영향”, 전주대학교 박사학위논문, 2004.
- 한상숙 “공공행정서비스에서 친절교육이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구-〈서울시 구청을 중심으로〉”, 중앙대학교 석사학위논문, 2001.

2. 외국문헌

- Andaleeb, S. S., and Basu. A. K., "Technical Complexity and Consumer Knowledge as Moderrators of Service Quality Evaluation in the Automobile Service Industry", *Journal of Retailing*, 70(4), 1994.
- Buckley. R., and Caple..J, Theory and Practice of Training(3rdseds.),

- Kogan, 1995.
- Gronroos. C., "An Applied Service Marketing Theory, *European Journal of Marketing*", vol. 16, No. 7, 1982.
- Gronroos. C., "A Service-Oriented Approach to Marketing of Service", *European Journal of Marketing*, vol. 12, no. 8, 1978.
- _____, "An Applied Service Marketing Theory", *European Journal of Marketing*, vol. 16, no. 7, 1982.
- Dick & Basu, "An empirical examination of brand loyalty.", 1994.
- Dorothy I. Riddle, "Service-Led Growth, The Role of the service sector in world development", New York : Praeger, 1986.
- Drucker. P. E., "The Practice of Management" New York : Harper Row & Publishers, 1956.
- Howard and Sheth, "Choice Model for Buyer Behavior Research in Marketing, Supplement", 1969.
- Headly, D. E., and S. J. Miller. "Measuring Service Quality and Its Relationship to Future Consumer Behavior", *Journal of Health Care Marketing*, 13(4), 1993.
- Kotler. P., "Marketing for Profit Organization", N. J Prentice-Hall, 1982.
- Kumar, R., Research methodology, v. Second Edition: London, Oaks, New Delhi : Sage Publications, 2005.
- Lehtinen. U., and Lehtinen. G., "Service Quality: A Study of Quality Dimensions", Unpublished Working Paper, Helsinki: Service Management Institute, Finland, 1983.
- Leonard L. Berry et al, "Quality Counts in Service, too" *Business Horizon*, May-Jun, 1985.
- Levitt. T. "Production-Line Approach to service", *Harvard Business Review*, Sep-Oct. 1972.
- Mckellin, D. B "Theory Perspective on Training Motivation", Unpublished Dissertation, Michigan State University, 1994.

- Nadler. L., ed, "*The Handbook of Resource Development*" New York : John Wiley & Sons, 1994.
- Noe. R. A., "Trainee's Attribute and Attitudes : Neglected influence on training effectiveness", *Academy of Management Journal*, 1986.
- Oliver, "The role of expectations in the consumer satisfaction formation process: Empirical evidence in the travel agency sector", 1997.
- Parasuraman. A, Zeithaml. V., and Berry.L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 1985.
- _____, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations", New York : The Press, 1990.
- Reidenbach, R. E., and Sandifer-Smallwood. "Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAL Approach", *Journal of Health Care Marketing*, 1990.
- Rich, R., "Equity and Institutional Design in Urban Service Delivery", *Urban Affairs Quarterly*, vol .12. no. 3., 1977.
- Judd. Robert. C., "The case Redefining Service, *Journal of Marketing*", vol. 28. January, 1964.
- _____, The case Redefining Service, *Journal of Marketing*, vol. 28. January, 1964.
- Roth, G, "The Private Provision of Public Service in Developing Counties" 1987.
- Rossett, A That was a Great Class, But Training and Development, July, 1997.
- Wyckoff. D. D., "New Tools For Achieving Service Quality", in *Managing Service Marketing, Operation, and Human Resources*, ed., New Jersey : Christoper H. Lovelock, PHIL., Englewood Cliff., 1988.

【부록】

<설 문 서>

안녕하십니까?

저는 현재 지적연수원 인재개발팀에 근무 중이며 한성대학교 석사과정에 재학 중입니다.

또한 이번에 “공기업 서비스교육 훈련이 교육만족과 서비스 품질에 미치는 영향”이라는 제목으로 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

이 연구를 진행하는 과정에서 귀중한 자료로 활용 될 귀하의 고견이 필요하여 몇 가지 질문을 드리고자 하오니 성의껏 응답 해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 설문지에서의 응답은 옳고 그름의 정답을 요구하는 질문이 아니며, 귀하께서 서비스 교육을 받은 후 느끼신 바를 솔직하게 작성 해 주시면 됩니다.

그리고 귀하께서 답변해 주신 내용은 순수한 학문적 통계자료로만 활용될 것이며, 본 연구 이외에 다른 목적으로 사용되지 않음을 약속드립니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내셔서 설문에 응답해 주시기를 부탁드립니다, 귀하께서 가정에 항상 사랑과 행복이 가득하시길 진심으로 기원합니다.

2010년 4월

지도교수 : 안 정 근

조 사 자 : 한성대학교 부동산대학원

석사과정 박 정 희

e - mail : pjh05@kcsc.co.kr

연 락 처 : 010-8913-1433

1. 다음은 귀하께서 서비스교육훈련에 참여한 후 느끼신 바에 관한 질문입니다.
 귀하께서 생각하시는 해당란에 O표 해 주시기 바랍니다.

설 문 내 용			매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
과 정 설 계	1	서비스교육과정은 체계적으로 설계가 되었다고 생각하십니까?					
	2	서비스교육과정은 교육목적과 일치 하였습니까?					
	3	서비스교육의 과목 수는 적절하다고 생각하십니까?					
	4	서비스교육내용과 교육시간 배분은 잘 되었다고 생각하십니까?					
강 사 자 질	5	강사는 서비스교육내용에 대한 전문적 인 지식을 가지고 있었습니까?					
	6	강사는 강의를 열성적으로 하였습니 까?					
	7	강사가 사용한 교육방법은 적절하였습 니까?					
	8	강사가 사용한 교재와 시청각자료는 적절하였습니까?					
참 여 의 지	9	귀하는 서비스교육에 적극적으로 참여 하였습니까?					
	10	귀하는 교육시간 동안 교육에 집중하 였습니까?					
	11	귀하는 교육진행 중 교육에 흥미를 느 끼셨습니까?					
	12	귀하는 교육과정에서 상호간 활발한 의사소통과 토론을 하였습니까?					

2. 다음은 귀하께서 서비스교육을 받은 후 만족도에 관한 질문입니다. 귀하께서 생각하시는 해당란에 O표 해 주시기 바랍니다.

설 문 내 용		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지않 다	전혀 그렇 지않 다
1	귀하는 서비스교육과정에 만족 하셨습니까?					
2	귀하는 강사의 자질에 만족하셨습니까?					
3	귀하는 강의기법(예, 강의법, 시청각자료, 참여 식 등)에 만족하셨습니까?					
4	귀하는 서비스교육에 전반적으로 만족 하셨습니까?					

3. 다음은 귀하께서 서비스교육훈련을 이수한 후 고객접점에서 서비스적용에 있어서 귀하의 행동변화에 관한 질문입니다. 서비스교육이 귀하가 제공하는 서비스품질에 영향을 미친다고 생각되면 해당란에 O표 해 주시기 바랍니다

설 문 내 용			매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지않 다	전혀 그렇지 않다
마 음 가 짐	1	서비스 교육 후 고객의 입장에서 업무를 처리하려고 더욱더 노력하고 있다.					
	2	업무에 필요한 전문지식을 보다 더 많이 가지려고 노력한다.					
대 응 성	3	서비스 교육 후 용모나 복장을 더욱더 단 정하고 산뜻하게 하려고 노력한다.					
	4	고객의 문의에 즉시 응답하고 신속하게 대응하려고 노력하고 있다.					
	5	반가운 인사로 고객을 맞이하려 더욱더 노력한다.					
친 절 성	6	서비스 교육 후 더욱더 상냥한 말투로 고 객과 대화하려고 노력한다.					
	7	전화는 항상 친절하게 받는다.					
	8	나와 관계없는 업무일지라도 친절하게 안 내하려고 노력한다.					
신 뢰 성	9	서비스 교육 후 업무처리 시 고객과 약속 한 시간을 더욱더 잘 지키려고 노력한다.					
	10	업무를 공정하게 처리한다.					

4. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당란에 O표 해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

① 여자 () ② 남자 ()

2. 귀하의 결혼 여부는?

① 기혼 () ② 미혼 ()

3. 귀하의 연령은?

① 20~29세 () ② 30~39세 () ③ 40~49세 () ④ 50세 이상 ()

4. 귀하의 근무 년수는?

① 5년이하 () ② 5~10년 () ③ 11~20년 () ④ 20년 이상 ()

5. 귀하의 교육 정도는?

① 중졸이하 () ② 고졸 () ③ 전문대졸·대졸(또는 재학) ()

④ 대학원 이상(또는 재학) ()

6. 귀하의 근무지는 ?

① 본사 () ② 연수원 () ③ 연구원 () ④ 본부 () ⑤ 지사 ()

7. 귀하가 근무하는 지역은 ?

① 서울 () ② 부산 () ③ 인천 () ④ 경기 () ⑤ 강원 ()

⑥ 충북 () ⑦ 대전·충남 ⑧ 전북 () ⑨ 광주·전남 ()

⑩ 대구·경북 () ⑪ 울산·경남 () ⑫ 제주 ()

※ 귀중한 시간을 할애하여 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

Abstract

The Influence of Cadastral Service Education and Training on Education Satisfaction and Service Quality

Park, Jung-Hee

Major in Cadastre and

Land Management

Graduate School of Real Estate

Hansung University

Recently, the objective of corporate management is a customer satisfaction management. This is not only for the quality of goods but also providing a fine image on the corporation generating these products so it can satisfy customer's needs more than they expected.

Customers' demands becomes higher according to the times, they need the same quality of service from governments as well as public corporations that private corporations has provided.

In order to satisfy public's demands, many public enterprises or nations have extended customer satisfaction service education.

However, the researches on how much this kind of education affects the improvement of service quality have been rarely conducted.

Therefore, in this study, the concept of service and service education were analyzed so it can develop the service quality of public corporation workers through the service education. In addition, how much the elements of service education affects education satisfaction was analyzed based upon Korea Cadastral Survey Corporation, and

how much education satisfaction affects the service quality was analyzed based upon employees who completed service education. This study is conducted by both literature and case study. The case study was conducted based on an analysis model. It went through organizing main variables , carrying out a research, scoring “Answer to Questions” column and analyzing a frequency, percentage, and an average with the SPSS 12.0 and EXCEL programs. The result of analysis is as follows.

First, it turned out a design for processes, instructor’s talent, and student’s will for participation that were main factors of education for customer satisfaction had an impact on satisfaction after the education. In particular, instructor’s talent such as considerable expertise and dedicated attitudes greatly affected the satisfaction related to the education.

Second, it was realized that the satisfaction after the education affected employee’s mental attitude, responsiveness, kindness, and reliability, which make a high quality of service. Above all, if the satisfaction related to education processes, instruction’s talent, lecturing style, and the quality of education become higher, it is more likely to affect employee’s mental attitude rather than the others.

Third, it proved the factors of the education for customer satisfaction affecting the quality of service were different from each other. In other words, the factor affecting employee’s mental attitude was a part of design for processes and responsiveness was relevant to instructor’s talent. Furthermore, it appeared that the factor affecting kindness was related to dedication and reliability was related to instructor’s talent.

In conclusion, in order to raise cadastral survey service quality, it should be a high level such as the satisfaction of service training and education curriculum, the quality of the instructor and technique of

lecture. Furthermore, it appeared that it had a positive impact on student's mind if education satisfaction is high, so it led to the improvement of service quality. Upon this study, it can give an opportunity to improve the service quality that KCSC has provided and considered the importance of service education once again.

