

석사학위논문

쓰레기 수거 품질이 서비스 품질 및
자발적 참여에 미치는 영향요인에 대한
연구

2018년

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서비스운영관리전공

왕 홍 군

석사학위논문
지도교수 최강화

쓰레기 수거 품질이 서비스 품질 및 자발적 참여에 미치는 영향요인에 대한 연구

A Study on the Effect of the Waste Collection
Quality on the Service Quality and Voluntary
Participation

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서비스운영관리전공

왕 홍 군

석사학위논문
지도교수 최강화

쓰레기 수거 품질이 서비스 품질 및 자발적 참여에 미치는 영향요인에 대한 연구

A Study on the Effect of the Waste Collection
Quality on the Service Quality and Voluntary
Participation

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로
제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서비스운영관리전공

왕 홍 군

왕홍군의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

쓰레기 수거 품질이 서비스 품질 및 자발적 참여에 미치는 영향요인에 대한 연구 -생활폐기물 수집을 중심으로-

한 성 대 학 교 대 학 원
경 영 학 과
서 비 스 운 영 관 리 전 공
왕 홍 군

본 연구는 생활쓰레기 수거서비스 품질향상이 중국 지역주민들의 자발적 참여에 어떤 영향을 미치는지 분석하고자 하는 연구이다.

21세기 중국 경제가 급속도로 발전함에 따라 국민들의 생활수준 역시 많이 높아지고 있으며, 기술의 빠른 발전으로 인해 제품의 수명주기도 점점 짧아지고 있다. 이에 따라서 배출되는 쓰레기양이 쓰레기 수거 시스템으로 처리할 수 있는 양을 초과하고 있다. 쓰레기 처리 문제는 중국 정부가 시급하게 해결해야 하는 문제이자 도전이다. 이미 도시쓰레기 오염 문제가 많은 도시에서 일어나고 있으며 이에 따라 쓰레기의 분리수거 문제 혹은 무공해 처리를 시행하기 위한 대책을 마련하고 있다.

본 연구는 중국 지역주민들의 쓰레기 수거 현황 및 문제점 등을 살펴보고, 생활쓰레기 수거서비스의 변화가 사용자의 만족에 미치는 영향을 알아보는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 수거 서비스 품질 요인을 분석하여 품질을 높였을 때 지역 주민들의 자발적 참여에 어떤 영향을 미치는지 분석하였다. 이

에 본 연구에서는 수거품질과 소비자 지향성이 서비스 품질이 소비자의 자발적 참여에 미치는 영향을 실증분석 하였다.

본 연구에서는 5개의 연구 가설을 제시하였으며 SPSS 22.0을 이용하여 통계분석을 하였다. 각 가설의 채택 및 기각 여부 경우는 다음과 같다. 생활쓰레기 수거 서비스 품질과 자발적 참여에 각각 영향을 미치는 것으로 나타났으며 소비자 지향성은 서비스 품질에 영향을 미치지 않지만 자발적 참여에는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 품질 또한 자발적 참여에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구를 통해 생활쓰레기 수거시 서비스 품질은 중국 지역 주민들의 자발적 참여에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

【주요어】 생활폐기물, 수거 품질, 소비자 지향성, 서비스 품질, 자발적 참여

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경	1
1.2 연구의 목적	1
1.3 연구의 범위와 방법	3
1.4 연구의 구성	4
II. 이론적 배경	5
2.1 생활쓰레기 수집 및 수거 산업에 대한 이해	5
2.1.1 중국 쓰레기 강제 분리수집 및 수거 관련 제도 전시	5
2.1.2 중국 도시 생활쓰레기 처리산업 분석	9
2.1.3 중국 도시 생활쓰레기 처리 현황	12
2.2 쓰레기 수거품질	14
2.3 소비자 지향성	17
2.4 서비스 품질	20
2.5 자발적 참여	22
III. 연구 설계	25
3.1 연구모형	25
3.2 연구의 설정	25
3.2.1 수거 품질과 서비스 품질의 관계	25
3.2.2 수거 품질과 자발적 참여의 관계	26
3.3 자료수집 및 자료 분석 방법	28
3.3.1 연구대상	28
3.3.2 자료 분석방법	28

3.3.3 분석과정	29
3.3.4 설문지 구성	30
IV. 실증분석	32
4.1 표본의 일반적 특성	32
4.2 설문 문항의 신뢰성 및 타당성 분석	33
4.2.1 신뢰성 분석	33
4.2.2 타당성 분석	35
4.2.3 상관관계 분석	38
4.3 가설검증	39
4.3.1 수거품질과 소비자 지향성과 서비스 품질	39
4.3.2 수거품질과 소비자 지향성과 자발적 참여	41
4.3.3 서비스 품질 만족과 자발적 참여	42
4.4 가설검증 결과의 요약	44
V 결 론	46
5.1 연구의 요약	46
5.2 연구의 시사점	49
5.3 연구의 한계점 및 향후 연구	50
참 고 문 헌	51
부 록	62
ABSTRACT	75

표 목 차

〈표 2-1〉 중국 쓰레기 분리수거 관련 정책	6
〈표 2-2〉 일부 성시의 쓰레기 분리수거 처리 규정	7
〈표 2-3〉 중국 도시 생활쓰레기 소각발전 기업 리스트	10
〈표 3-1〉 설문지 문항 구성 및 출처	31
〈표 4-1〉 표본에 대한 일반적 특성	32
〈표 4-2〉 연구변수에 관한 신뢰도 분석 결과	34
〈표 4-3〉 독립변수에 대한 회전된 성분 행렬표	37
〈표 4-4〉 상관관계분석 결과	39
〈표 4-5〉 수거품질과 서비스 품질의 회귀분석 모형 요약	40
〈표 4-6〉 수거품질과 서비스 품질의 회귀계수 측정치	41
〈표 4-7〉 수거품질과 자발적 참여의 회귀분석 모형 요약	42
〈표 4-8〉 수거품질과 자발적 참여의 회귀계수 측정치	42
〈표 4-9〉 서비스 품질과 서비스 품질의 회귀분석 모형 요약	43
〈표 4-10〉 서비스 품질과 서비스 품질의 회귀계수 측정치	44
〈표 4-11〉 가설검증 요약	45

그 립 목 차

〈그림 2-1〉 2009-2014년 중국 전국 도시 생활쓰레기 처리량 및 처리	13
〈그림 2-2〉 2009-2014년 도시 생활쓰레기 처리장 통계	13
〈그림 2-3〉 2009-2014년 쓰레기 처리 능력 통계	13
〈그림 2-4〉 2014년 중국 전국 도시 생활쓰레기 처리 비율	14
〈그림 3-1〉 연구 모형	25

I. 서 론

1.1 연구의 배경

21세기 중국 경제가 급속도로 발전함에 따라 종합국력이 지속적으로 상승하고 국민들의 생활수준도 많이 높아지고 있으며, 빠른 기술의 발달로 제품의 수명주기도 점점 짧아지고 있다. 이에 따른 쓰레기 배출 양 증가에 대처할 쓰레기 처리 능력을 갖추어야 한다는 문제가 대두되고 있다.

중국 환경보호산업협회의 통계에 따르면 중국에서 매년 배출되는 쓰레기의 양은 1억 8천 톤 가량으로 90%를 매립하고 7%는 소각하며 나머지는 퇴비 등의 방식으로 처리하고 2016년까지 이미 배출했거나 매립한 쓰레기의 양은 60억 톤에 달하는데, 전국 600여개 도시 중 3분의 2가 쓰레기에 포위되어 있는 셈이다(왕의요, 2016).

쓰레기 처리 문제는 정부가 시급하게 해결해야 하는 문제이자 도전 과제이다. 현재 사회의 각 분야에서는 이미 도시쓰레기 오염 문제에 대해 인지하고 있으며 많은 도시에서 점차 쓰레기 분리수거 정책을 시행하거나 무공해 처리방안을 실행하고 있다.

본 연구는 중국 지역 주민들의 쓰레기 수거에 대한 현황 및 문제점 등을 살펴보고, 수거서비스에 대한 사용자 만족에 영향을 미치는 수거 품질 요인들을 알아보고 그 요인들이 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다.

1.2 연구의 목적

중국은 산업의 고도성장, 인구증가빠름, 도시화와 생활수준의 향상으로 생활환경에 많은 변화가 생겼고, 이와 더불어 환경문제가 발생하게 되었다. 과도한 산업개발로 이룩한 오늘의 풍요는 결국 에너지와 자원을 소비하면서 다

량의 폐기물을 배출하게 되었고 이로 인해 발생한 환경오염이 지역 주민들의 앞날을 어둡게 하고 있다. 따라서 쓰레기 처리문제는 지혜를 모아 대처하여야 할 중요한 정책과제중 하나가 되었다. 특히 주민생활에 직간접적으로 영향을 미치는 환경문제가 환경단체를 중심으로 많이 제기됨으로써 환경의 중요성이 부각되게 되었다.

최근 중국의 고속경제발전 때문에 배출되는 생활쓰레기의 양이 급속하게 증가하고 있다. 많은 지역이 어마어마하게 배출되는 쓰레기 양으로 인해 도시의 쓰레기는 도시 자체적으로 해결할 수 있는 양을 이미 초과하여 도시는 그야말로 쓰레기 포화상태가 되었다. 또한 이로 인해 많은 환경문제들이 발생하고 있다. 부각된 대두되었고 이는 이미 신도시 발전의 제약 요소가 되었다.

중국국가발전개혁위원회는 2016년 6월 ‘강제적으로 쓰레기 분리수거제도 방안(의견 수렴)’을 발표하였다. 2020년 말까지 주요 도시 생활쓰레기를 효율적으로 재활용해, 생활쓰레기 분리수거율을 90% 이상으로 올리고, 생활쓰레기 재활용률을 35% 이상으로 높이는 것을 목표로 하였다(生活垃圾分类制度实施方案, 2017).

중국에서는 생활쓰레기 수거 및 수집 분야의 문제에 대한 연구는 시작단계에 불과하기 때문에 이를 대한 분석의 연구 또한 보편화 되어 있지 않다. 학술계에서 수거 품질과 서비스 품질 및 자발적 참여의 관계에 연구를 진행하고 있지만 중국의 생활 쓰레기 기업들이 수거 품질과 서비스 품질 및 자발적 참여의 관계에 대하여 진행한 연구문헌은 많지 않고 그 중에 관계에 대한 연구를 시도하는 것은 반드시 필요하다고 생각한다.

중국 생활폐기물 수거 및 수집을 중심으로 연구하여 수거 품질 요인들이 서비스 품질 및 지역 주민들의 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명함으로써 향후 중국쓰레기 수거산업의 발전과 서비스 개선을 위한 기초자료를 구축하기 위한 것을 시작되었다.

본 연구의 목적을 정리하여 다음과 같다.

1. 중국 쓰레기 수거 품질이 서비스 품질에 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.
2. 중국 쓰레기 수거산업의 소비자 지향성이 서비스 품질에 영향을

미치는지를 연구하고자 한다.

3. 중국 쓰레기 수거 품질이 자발적 참여에 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

4. 중국 쓰레기 수거산업의 소비자 지향성이 자발적 참여에 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

5. 중국의 쓰레기 수거 산업의 서비스 품질이 자발적 참여에 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

6. 이를 통해 중국 쓰레기 수집 및 수거산업의 점진적이고 튼튼한 발전에 도움이 되고자 한다.

1.3 연구의 범위 및 방법

본 연구는 중국 지역 주민들이 쓰레기 수거품질 요인들이 서비스 품질 및 자발적 참여에 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 서비스 품질이 자발적 참여에 영향을 미치는지를 알아보고자하는 것이다. 연구의 목적을 달성하기 위해서, 학위논문과 중국 환경보호부 등 문헌연구와 통계 분석을 통해 진행하였다.

본 연구는 가설을 검증하기 위해 2017년 7월 1일부터 2017년 7월 30일까지 30일간 중국 도시에서 지역 주민들이 대상으로 설문조사를 실시하였다. 선행연구에 의해 독립변수는 수거 품질, 소비자 지향성으로 설정하였으며, 종속변수는 서비스 품질, 자발적 참여로 설정하였다. 각 설문의 항목은 매우 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 리커트 5점 척도로 측정하였다. 설문대성의 일반적 특성을 알아보기 위해 인구통계학적 설문으로 거주 형태, 성별, 연령, 거주 기간 등으로 구성하여 측정하였다.

설문지 조사 자료의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석과 분산분석을 실시하였다. 그리고 각 변수에 대한 신뢰도와 타당성을 검증하기 위해 신뢰도분석, 상관관계 분석과 요인분석을 실시하였다. 각 변수간의 관계를 규명하고 검증하기 위해 다중선형 회귀분석을 실시하였으며, 사회과학 영역에서 일반적으로 사용되는 SPSS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 조사결과를 분석하였다.

1.4 연구의 구성

본 연구는 5개 부분으로 구성되었다. 각 부분의 주요내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구배경 및 목적, 연구의 대상 및 방법, 연구의 구성을 소개하였다.

제2장은 본 연구를 진행하기 위한 이론적 배경으로 생활쓰레기 분야의 수거 품질과 소비자 지향성에 관한 이론을 고찰하였으며 선행연구는 서비스 품질과 자발적 참여에 관한 연구를 살펴보았다.

제3장에서는 문헌연구를 통해 도출된 생활 쓰레기 서비스특성과 서비스 품질 및 자발적 참여간의 상호관계를 규명하기 위하여 연구모형을 설정하고 가설설정을 성정하여 각 변수에 대한 정의와 변수간의 관계를 설명하였다. 그리고 실행 분석 방법에 대한 설명하였다.

제4장에서는 실증조사를 바탕으로 수집된 자료를 통해 조사대상인 서비스 일반적인 특성을 살펴보았다. 또한, 측정도구의 신뢰성 및 타당도를 검증하고 가설의 검증을 통해 타당성을 검토한 후 가설을 검증하고 분석결과를 정리하였다.

제5장에서는 연구의 전체적인 요약하고 시사점과 연구의 한계점 및 미래 연구 대해 전망과 방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경

2.1 생활쓰레기 수집 및 수거 산업에 대한 이해

소비적인 생활 방식에 따라 각 가정에서는 처리할 수 없는 대량의 쓰레기가 발생하였다. 이에 따라 대도시에서는 개인이 안전하게 경제적으로 이던 폐기물을 처리한다는 것은 거의 불가능하게 되어 있다. 쓰레기가 대량으로 쌓이면 다음과 같은 문제가 발생할 위험이 있다.

1. 공중위생을 해치게 된다. 쓰레기를 장기간 쌓아두면 그 안에 있는 음식쓰레기에서 파리나 구더기가 발생하여 비위생적인 생활환경으로 변하게 된다.
2. 화재의 위험이 많아진다.
3. 수납공간이 없어진다.
4. 공해의 발생원인이 된다.
5. 거리의 미관을 해친다. 따라서 이상과 같은 현상을 방지 하고 공중위생을 지켜 지역 주민의 쾌적한 생활환경을 확보하기 위해서는 공공 기관인 시청 지자체가 책임을 지고 조직적인 쓰레기 수거를 할 필요가 있으며 이것은 또한 사회전체 경제적인 관점으로 볼 때에도 중요한 이유 중 하나일 것이다.

2.1.1 중국 쓰레기 강제 분리수집 및 수거 관련 제도 전시

중국 경제가 발전하면서 생활쓰레기와 관련한 관리 입법 시스템이 구축되었다. 법률, 행정법규, 부서규정, 지방법규, 쓰레기 수거양 기준표 등 국가적 문서에 쓰레기와 관련된 공문들이 포함되었다. 또한 환경 보호 시스템의 방안이 완성되었다. 국가 법률 기초 골격으로는 ‘중화인민공화국 고체폐기물 오염환경방지법’, ‘중화인민공화국 환경보호법’, ‘도시생활쓰레기 관리방법’, ‘도시환경미화 위생관리조례’ 등이 있다.

〈표 2-1〉 중국 쓰레기 분리수거 관련 정책

정책	발표시기	내용
중국 21세기 의정 (中国二十一世纪议程) CHINA'S AGENDA 21	1994년 3월25일	제20장 위험 폐기물의 무해화(无害化) 방지와 관리 규정: '위험 폐기물을 최소화 하거나 적극적으로 방지하여 연해 쪽의 개방된 도시 및 관광 도시는 생활쓰레기의 분리수거와 유해물질을 차단하여 처리하는 정책을 시행하며, 기타 도시는 점차로 시행 할 것'
중화인민공화국 고형물 폐기물 오염 환경 방지법 (中华人民共和国固体废弃物污染环境防治法)	1995년 10월30일	제39조 규정: 현 단위 이상의 지방 인민 정부의 환경 위생 관리 부서는 도시 고체형 폐기물의 청소, 수거, 운송 및 처리를 조직해야하며, 입찰을 통해 도시 고체형 폐기물의 청소, 수거, 운송 및 처리를 수행하는 단위를 점차적으로 선택할 수 있음.
도시생활쓰레기수거 및 분리 평가 표준 (城市生活垃圾分类及其评价标准)	2004년 12월1일	도시생활쓰레기를 6개 대분류로 나누고 재활용 쓰레기, 대형 쓰레기, 퇴비 가능한 쓰레기, 소각 가능한 쓰레기, 유해 쓰레기와 기타 쓰레기 그리고 쓰레기 수거율, 수거 보급률, 분리한 쓰레기의 수거율 등의 지표를 토대로 효율성을 심사함.
도시생활쓰레기 분리수거 표 기 (城市生活垃圾分类标志)	2009년 1월1일	환경보호 의해서 표준은 생활쓰레기 분류 표지를 규정함. 이는 생활쓰레기 분류 기업에 사용되며, 회수된 관련 상품의 환경보호 분류를 편리하게 하는 사용됨.
도시 생활쓰레기 처리업무 강 화에 관련 의견 (关于进一步加强城市生活垃圾处理工作的意见)	2011년 4월19일	도시생활쓰레기 생산을 철저히 통제하도록 제한해 생활쓰레기 처리능력과 수준을 전반적으로 향상시킴 그리고 쓰레기 생산자가 비용 부담자라는 원칙에 따라서 도시 생활쓰레기 처리요금 제도를 추진함.

자료: 언론 보도내용 및 KOTRA 상하이 무역관

2000년 4월 당시 상하이(上海), 베이징(北京), 광저우(广州), 선전(深圳), 난징(南京), 계린(桂林), 항저우(杭州), 하문(厦门) 등 8개 도시에서 쓰레기 분리수거 및 유해물질을 차단하여 처리하는 정책을 시범적으로 시행하였으며 도시 주민들에게 쓰레기에 포함된 재활용 쓰레기를 각각의 재활용 통에 분리 배출하도록 요구하였다. 동시에 베이징에서 생활쓰레기 분리수거를 2008년 베이징 올림픽 대회의 중요 이행 항목으로 지정하였다. 베이징시 정부는 “베이징시 생활쓰레기 관리 조례”를 발급하였다. 지역 주민들이 생활쓰레기 재활용 조례를 위반 시 최고 200위안에 달하는 벌금을 부과하도록 지시하였다.

2000년에 중국 쓰레기 수거분리 방식은 시범도시를 처음으로 선정하여 분리수거 정책을 실시한 이후로 현재까지 통일된 표준안이 없는 상황이다. 각각 도시정부들이 현재 각자 도시의 현황에 맞추고 형태로 쓰레기를 분리수거하는 방식을 설정하였다. 일부분의 도시는 음식물 쓰레기가 위주를 이루었고, 일부분 도시에서는 재활용 가능한 쓰레기들이 위주를 이루는 다양한 형태를 띠고 있다. 최근 3년간은 음식물 쓰레기가 위주를 이루는 분리수거 방식이 도시들의 주요 중점적 사항으로 자리 잡고 있다. <표 2-2> 일부분 성(省)시(市)의 쓰레기 분리수거 처리 규정이다.

<표 2-2> 일부 성(省)시(市)의 쓰레기 분리수거 처리 규정

성시	발표시기	규정	주요 내용
장쑤 (江苏)	2009년9월	장쑤성 고체형 폐기물 오염 환경 방지 조례 (江苏固体废物污染环境防治条例)	고체 폐기물 오염과 생활쓰레기 처리수거 및 수집 방식에 대한 규정, 쓰레기 분류의 시행, 청소, 운송, 관리 또한 대응하는 규정을 제정함.
쓰촨 (四川)	2011년7월	쓰촨성의 도시 지역 및 농촌 지역의 환경 보호를 위한 종합적인 쓰레기 처리에 관한 조례 (四川省城乡环境综合治理条例)	지방 도시를 위한 법규로서 공공참여가 주가 되어 작은 도시 및 농촌 지역의 환경보호를 위한 종합적인 쓰레기 처리에 관한 원칙 확립함. 환경위생 문제와 시설물 건설에 관한 문제와 공공 서비스 및 생태계를 녹화시키는 사업에 대한 내용임. 또한,

			현(县) 이상의 지방인민정부가 규범성 문헌의 권리 부여주는 내용의 조례 등이 포함돼 있음.
광저우 (广州)	2011년4월	광저우시의 도시 지역 생활쓰레기 분리수거 및 관리에 대한 임시 시행 규정 (广州市城市生活垃圾分类管理暂行规定)	쓰레기의 근원적 감량, 분리수거, 쓰레기 청소, 분리운송, 분리처리의 원칙을 확립함. 명확하게 규정된 기업체와 개인에게 정해진 시간, 정해진 장소에 일반 생활쓰레기를 배출해야 한다는 것. 규정 위반 시 관련 법률과 법규상 최고 200위안에 해당하는 벌금 부과됨.
베이징 (北京)	2011년11월	베이징시 생활쓰레기 관리 조례 (北京市生活垃圾管理条例)	가정 폐기물의 관리를 강화하여 도시 및 농촌 환경을 개선하고 인간의 건강을 지킴. 또한 생태적 안전을 지켜 지속 가능한 경제적이고 사회적인 발전을 촉진하기 위한 규정임. 실제 생활 조건을 고려하여 관련 주법 및 규정이 책정되고 조례가 시행됨.
항저우 (杭州)	2015년8월	항저우시 생활쓰레기 관리 조례 (杭州市垃圾管理条例)	조례 규정에 따르면 쓰레기 투기 규정 위반 시 50위안 이상, 200위안 이하의 벌금을 부과 받을 경고함. 사업자나 단체의 경우에는 5천 위안 이상, 5만 위안 이하의 벌금이 부과됨.

자료원: 언론 보도내용, KOTRA 상하이 무역관

중국의 수도인 베이징은 중국의 경제, 문화, 정치, 과학, 국제교류의 중심지이다. 중화인민공화국 국가통계국(中国国家统计局) 베이징 조사총대(调查总队)의 통계에 따라서 베이징시의 상주인구는 1978년의 871만 5천명에서 2016년 2172만 9천 명으로 늘어났다. 인구가 급속히 증가함에 따라 생활쓰레기도 급증하면서 “쓰레기로 둘러싸인 도시”의 환경 문제가 대두되고 있다. 이러한 현상으로 인해 베이징의 지속 가능한 발전을 심각하게 위협하고 있는

실정이다. 또 쓰레기의 처리방식은 도시 지역 주민들의 건강한 생활과 직결되어 있다.

쓰레기 수거분리를 통해 자원을 재사용함으로써 생활환경의 질을 높일 수 있다. 따라서 쓰레기 수거분리는 쓰레기의 증가를 차단하고 환경 악화를 억제할 수 있는 효과적인 방법 중 하나라고 할 수 있다. 그밖에 쓰레기 성분에도 점진적인 변화가 있다. 폐기물 배출량은 증가하고 있는데 비해 재활용 가능한 폐기물 회수율 즉 폐기물을 회수한 후 재사용하는 비율이 줄어들어 재활용 배출량이 더 늘어나는 요인이 되는 것이다.

중국 정부는 2020년까지 생태계를 보전하기 위해서 환경오염 억제정책을 중심으로 한 정책적 노력을 지속적으로 시행한다. 국민의 참여를 이끌어 내기 위해 환경 집행 및 관리 감독을 강화하고 환경과 관련된 정보공개의 투명성을 확보할 계획이다. 2017년 6월에 발표된 쓰레기 분리수거 제도에 대한 강제성을 부과하여 실시하였다. 법률에 의한 강제성이 강화됨에 따라 위생적인 쓰레기 매립이 이루어지며 쓰레기 소각시설 관리 시스템이 확장되고 쓰레기 여과액 처리설비 및 가정용 쓰레기 처리기가 많이 설치되며 쓰레기 전용 봉투 및 관련 용품 등의 수요가 확대되었다.

2.1.2 중국 도시 생활 쓰레기 처리 산업 분석

도시의 생활 쓰레기 매립은 비교적 간단한 기술을 사용하고 초기의 투자 규모도 작은 편이므로 현재 중국 도시 생활쓰레기 처리는 위생적 매립 위주이다.

2012년 주저우, 규린, 산터우, 상하이 노항 폐기물 처리 회사(上海老港废弃物处置有限公司), 베이징 아소웨이(阿苏卫垃圾填埋场) 등 쓰레기 매립장은 새로운 매립지가스 발전기를 사용하였다.

중국의 도시 생활쓰레기 처리율은 58.2%에 불과하고 무해화(无害化) 처리율은 35.7 %에 차지하였다. 세계 여러 국가보다 수준이 훨씬 낮았다. 미래의 쓰레기 처리를 위해 발전소 발전 시장의 전망은 매우 밝았다.

2020년까지 중국은 생활쓰레기 발전소 설비 용량을 약 330만 킬로와트로

올라 것이며, 설비 비용은 만 위안/킬로와트로 쓰레기 발전 시장 용량은 330 억 위안에 이를 것이다.

수많은 민간 자본과 국제 자본을 끌어 들이기위한 방대한 투자 전망이 참여하며, 쓰레기 발전 산업은 개발을 위한 역사적인 기회에 직면하고 있다. 생활쓰레기 소각 처리능력이 증가함에 따라 2021년까지 중국의 발전 설비 용량은 1,347만 킬로와트로 추정된다.

중국 쓰레기 소각발전소는 주로 중국 동부 및 연해 지역에 집중돼 있으며 특히 광둥성(广东省), 저장성(浙江省), 장쑤성(江苏省), 세 지역에 수량이 가장 많다. 중국의 폐기물 소각 발전 기술은 현지화를 달성하고 2016년 12월까지 중국은 246개 프로젝트를 설립하였다. 쓰레기 소각과 관련된 발전시장에서 진출한 기업 중 10개 회사가 중국 전체의 쓰레기 소각 발전 처리 능력에 있어 50% 이상을 차지하였다. 그 중 HANGZHOU JINGJIANG CROUP (杭州锦江集团有限公司) 및 CHINA EVERBRIGHT INTERNATIONAL LIMITED (中国光大国际有限公司)가 선두를 차지하였다. <표 2-3> 중국 도시 생활쓰레기 소각발전 기업 리스트이다.

<표 2-3> 중국 도시 생활쓰레기 소각발전 기업 리스트

	기업 명칭	기업 로고	기업 유형	기업 소개
1	HANGZHOU JINGJIANG CROUP (杭州锦江集团有限公司)		국립	1993년 설립됐으며 현대적인 대규모 민간 기업 그룹 중 하나인 녹색 에너지, 비철금속, 화학 기반 산업, 무역 및 상업입니다.
2	CHINA EVERBRIGHT INTERNATIONAL LIMITED (中国光大国际有限公司)		외국 자본	1998년 설립됐으며 2012년까지 50개 환경보호 프로젝트를 맡았으며 총투자 금액은 200억 위안에 달함. 장쑤성(江苏省): 쑤저우(苏州), 이싱(宜兴), 장인(镇江), 창저우(常州), 전장(江阴), 산둥성(山东省): 제남(济南) 등 지역에 쓰레기

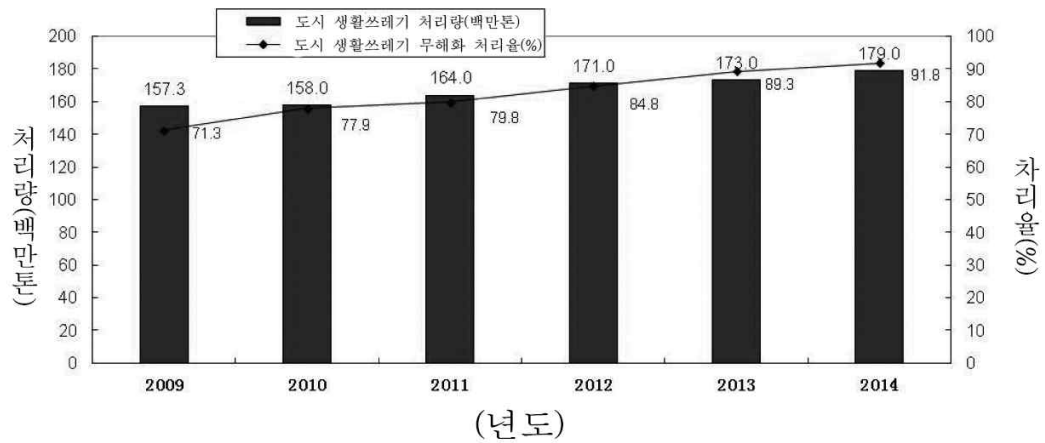
				소각발전소 설립함.
3	CHONGQING SANFENG ENVIRONMEN TAL INDUSTRIAL GROUP CO., LTD (CSEG) (重庆三峰环境产业集团有限公司)		국립	1998년에 설립되었으며 중국에서 처음으로 BOT방식 생활 쓰레기 소각 발전 프로젝트를 시행했던 기업임. 현재 충칭(重庆), 푸저우(福州), 청두(成都), 쿤밍(昆明) 등의 지역에서 생활 쓰레기의 소각 발전 BOT 프로젝트를 맡고 있음.
4	CHAIRMAN OF THE DYNAGREEN HOLDING GROUP CO., LTD. (绿色动力环保集团股份有限公司)		외국 자본	자본금은 10억4천5백만 위안에 달함. 현재 칭다오(青岛), 창저우(常州), 장구시(章丘) 등 지역에 생활쓰레기 소각 발전소를 설립했음.
5	SHENZHEN ENERGY GROUP CO., LTD. (深圳市能源环保有限公司)		국립	1997년 설립됐으며 자본금은 19억3천5백만 위안에 달함. 현재 선전(深圳), 우한(武汉) 등의 5개 지역에 생활 쓰레기의 소각 발전소를 설립하였으며 그 처리능력이 6450톤/일에 해당.
6	SHANGHAI ENVIRONMEN T GROUP CO., LTD. (上海环境集团股份有限公司)		국립	1997년 설립됐으며 자본금은 25억6천 위안에 달함. 십일오계획(十一五计划)기간 누적 고정자산 투자 1293억 위안에 달함. 2014년 까지 난징(南京), 칭다오(青岛), 웨이하이(威海) 등 지역에 생활쓰레기 소각발전소, 매립장을 설립함.
7	CAPITAL ENVIRONMEN T HOLDINGS LIMITED (CEHL)		외국 자본	베이징(北京), 상하이(上海), 광저우(广州), 선전(深圳) 등 지역에 쓰레기 소각발전소를 설립함.

	(首创环境控股有限公司)			
8	TEDA ENVIRONMENTAL PROTECTION (天津泰达环保有限公司)		국립	2001년 설립됐으며 자본금은 3억 8686만 위안 달함. 텐진(天津), 다롄(大连), 양저우(扬州) 등 생활쓰레기 소각발전소 6개를 운영하고 있음.
9	GOLDEN STATE ENVIRONMENT GROUP (金州环境集团)		외국 자본	1988년 설립됐으며 베이징(北京), 장쑤(江苏) 장자강(张家港) 등 지역에 생활쓰레기 소각발전소를 설립함.
10	WANNA ENERGY (浙江旺能环保股份有限公司)		개인 자본	2007년 설립됐으며 자본금은 1억 위안 달함. 현재 후저우(湖州), 저우산(舟山), 타이저우(台州), 안지(安吉) 등 지역에 생활쓰레기 소각발전 프로젝트를 운영하고 있음.

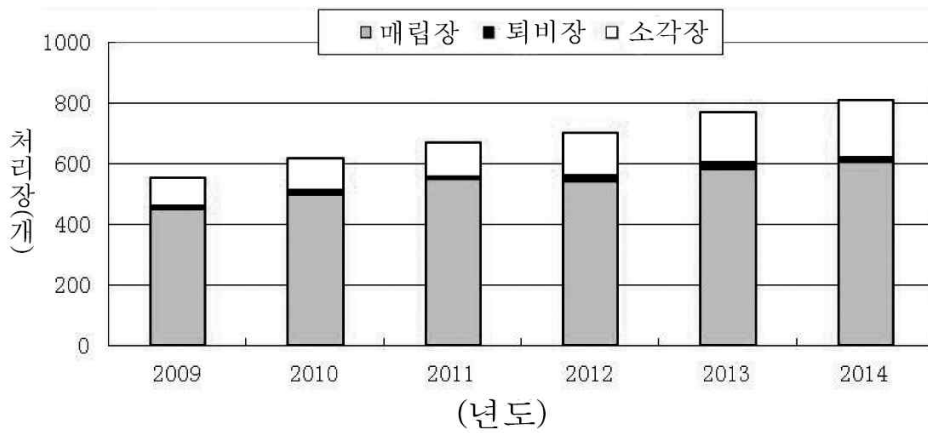
자료원: KOTRA 난징 무역관 자체정리

2.1.3 중국 도시 생활폐기물 처리 개요

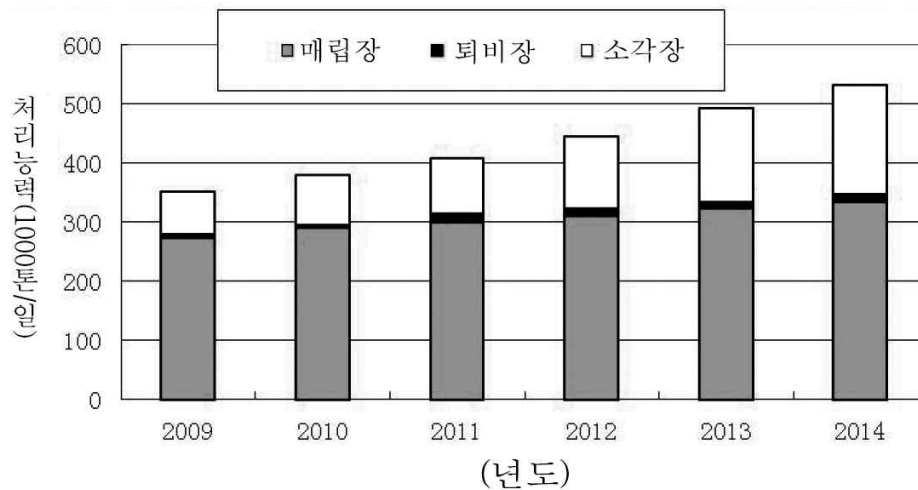
2014년 중국 전국 도시 생활폐기물 처리율이 96.4% 차지하고 무해화(无害化) 처리율은 91.8%를 차지했다. 전국에는 653 개의 도시 쓰레기 처리량은 1억 7천 9백만 톤이며, 폐기물 처리 시설은 818 개이며 처리 능력은 53.3만 톤/일이며 무해화(无害化) 처리 용량은 약 1억 4천 4백만 톤/년에 달하고 있다.



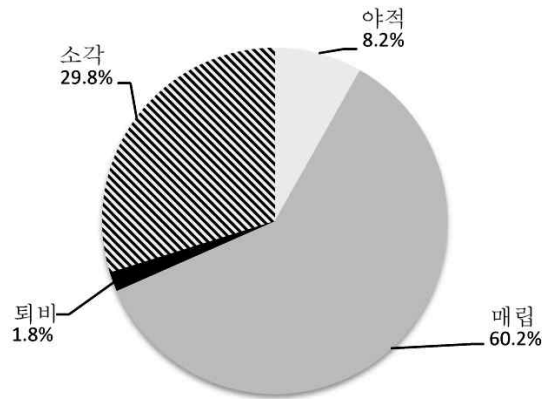
<그림 2-1> 2009-2014년 중국 전국 도시 생활쓰레기 처리량 및 처리율



<그림 2-2> 2009-2014년 도시 생활쓰레기 처리장 통계



<그림 2-3> 2009-2014년 쓰레기 처리 능력 통계



〈그림 2-4〉 2014년 중국 전국 도시 생활쓰레기 처리 비율

자료원: 중화인민공화국 환경보호부 (中华人民共和国环境保护部) 및 (중국환경보호산업조합)中国环境保护产业协会网

818 개의 도시 생활쓰레기 처리시설 중에 603 개의 매립지가 있고 쓰레기 처리능력은 33.5만 톤/일에 되고 실제로 처리량 1억 700만 톤/년에 달하고 있다. 폐기물 소각 발전소는 188대 있고 실제로 처리능력은 18.6만 톤/일이 되고 실제처리량 5,330만 톤/년에 달하고 있다. 생활쓰레기 퇴비화 설비(통합 처리 포함)는 26개 있고, 처리 능력은 1.2만 톤/일, 실제 처리량은 320만 톤/년에 달하고 있다.

중국에 생활쓰레기 처리 상황은 다음과 같다. 첫째, 생활쓰레기 소각처리량이 계속 증가하고 둘째, 쓰레기 퇴비화 중심의 다양한 종합 처리는 계속 줄어들고 셋째, 위생 매립 처리장 개설수와 처리 능력을 약간 증가하였다(〈그림 2-1〉, 〈그림 2-2〉, 〈그림 2-3〉 참조).

생활 쓰레기 처리량에 대한 통계적 분석에 따르면 매립, 퇴비 및 소각이 각각 60.2%, 1.8%(통합 처리장 데이터 포함) 및 29.8%를 차지했으며, 나머지 8.2%는 쌓여서 단순한 매립지에 처리된 것이다(〈그림 2-4〉 참조).

2.2 쓰레기 수거서비스

“쓰레기 수거”에 있어서 쓰레기 “수거의 정시성”, 분리수거의 정확성, 수거 후 뒷마무리 상태가 대전시의 청소행정서비스에 대한 주민만족도를 향상시킬 수 있다(윤영채, 2008).

지방정부의 사무로서 일반 행정 행정혁신, 복지환경개선, 지역경제 진흥, 지역개발확충, 주민안전관리 등 5개 부문으로 분류하여 주민만족도 평가의 종합화에 기여하였다(한표환, 2001).

Peter Hill은 재화(財貨)와 서비스를 엄격히 구분하는 학자인데 재화는 경제적 단위 사이에서 사유할 수도 있고 양도될 수도 있는 물리적 물체인 반면, 서비스는 개인이나 재화의 상태에 대해서 다른 경제적 단위의 활동 결과에 의하여 초래되는 변화로 정의하고 있다(정경문, 1993).

그리고 그 특징은 일시적 성격으로 치부될 수 없으며 소비와 생산이 동시에 이루어진다. 쓰레기수거서비스의 유형을 결정하는 데에 Peter Hill이 언급한 것처럼 재화 혹은 서비스로 분류하는 것은 특별한 중요성을 가지지 못한다. 따라서 쓰레기수거서비스는 공공재 이론(public goods theory)에 의하여, 공공재의 범주에 넣어 논지를 전개하였다. 이 이론은 재화나 서비스의 성격이 비배제성과 비경합성을 가지고 있음을 주요한 특징으로 한다(정경문, 1993).

일반적으로 쓰레기란 “어떤 물질이 사용된 후 경제성이 결여된 물질로서, 이는 인간이 재화의 생산과 소비과정을 통해 무익하고 쓸모가 없어지면 내버리는 물질이며, 공기와 물에 의해 자연환경으로 자연히 운반되어지지 않고 인위적인 운반 및 처리를 요한 고형에 따라 물질”을 의미한다(손희준, 1991).

쓰레기는 발생(generation), 적재(onsite storage), 수거(collection), 적환 및 운반(transfer and transport), 재사용 및 재생(reuse and recovery), 처리와 최종처분(treatment and disposal) 등의 쓰레기 처리과정으로 이루어져 있다(김운수, 1984).

쓰레기에 대해서 효과적으로 관리하기 위해서는 쓰레기가 발생해서 매립되기까지 쓰레기 처리과정을 하나의 과정으로 파악해서 문제를 해결하는 것이 효과적이지만 본 연고에서는 살펴보고자 하는 것은 쓰레기양을 줄이고, 쓰레기를 효과적으로 처리한 초점과 집행 과정을 중심으로 살펴보고자 한다(이화

정, 1999).

공공서비스 중 쓰레기 수거 서비스는 공공재적 성격과 민간재의 성격을 둘 다 가지고 있기 때문에, 전적으로 민간업체에 맡기면 공공성에 문제가 생길 수 있고, 또한 전적으로 공공기관에서 담당하는 것은 관료제의 비능률성으로 인해서 효율이 떨어질 수 있다고 지적하였다(Savas, 2003). 그래서 쓰레기 수거 서비스 제공에 있어서 공공성과 효율성의 조화시키는 어려운 문제가 있다(서울대 환경계획연구소, 1983).

쓰레기 수거 서비스로부터 창출되는 편익은 개인이나 가족은 스스로의 노력과 비용으로 쓰레기를 수거할 수 있으며, 또한 이렇게 함으로써 발생하는 개인적인 편익으로부터 다른 개인이나 가격을 배제할 수 있어 쓰레기수거 서비스는 민간재적 성격을 갖는다고 주장했다(이재관, 1989).

그런데 쓰레기 수거는 지역을 보다 청결하고 위생적으로 만들어 주거에 쾌적한 환경을 조성함으로써 여러 가지 공공적 편익도 제공하고 즉 쓰레기 수거를 통해 동 지역을 통과하는 사람이나 인근지역 또는 지역 내의 특정개인이나 가장을 상쾌하고 위생적인 주변 환경을 즐겨 간접적인 편익을 누리게 된다(홍종욱, 1995).

따라서 공공재적인 성격을 가지고 있다고 볼 수 있다. 쓰레기 수거 서비스는 공공재의 성격과 민간재의 성격을 동시에 갖는 준공공재적인 성격을 가지고 있다고 말할 수 있어서 서비스 담당주체는 공공부문이 될 수도 있고, 민간부문이 될 수도 있다(이화정, 1999). 민간부문에서 서비스를 담당할 경우에 공공성을 언제나 고려해야 할 것이고, 공공부문에 의해서 서비스가 생산될 경우에는 효율적으로 서비스가 생산되도록 해야 할 것이다(임재감, 2010).

또한 이러한 쓰레기 수거서비스는 다양한 공공서비스 가운데서도 주민의 생활과 환경에 가장 밀접하게 관련되어 있는 일상적 서비스라는 특성을 가지고 있다(임재감, 2010).

그래서 쓰레기 수거 서비스는 지방자치가 활성화됨에 따라 쓰레기를 처리하는 기능은 대민 서비스를 주로 실시하는 지방자치단체에서 실시하고 있다. 쓰레기 수거서비스는 일상적, 기초적인 지방자치단체의 공공서비스로 파악되기 때문에 여타의 선택적 서비스와는 달리 무엇보다도 생산적인 공급이 요청

되고 즉, 주민 부담을 가급적 최소화하면서도 편리하고 적시성 있게 쓰레기를 수거 처리하지 않으면 안 된다는 것이다(이화정, 1999). 쓰레기 서비스는 주민 모두와 관련된 동질적이고 균일적인 서비스기 때문에 주민의 의사를 정책에 반영하는 고도의 행정 대응성이 요청되기도 한다(홍완식, 1998).

2.3 소비자 지향성

고객지향성이란 고객의 필요와 욕구를 파악하고 충족시키기 위해 고객의 이익을 최우선으로 하는 신뢰의 집합으로 정의하였다(Simon, 1991). 오늘날 세계는 더 이상 안정적이지도 통제할 수도 없으며 하나의 거대한 시장에서 소비자 개개인은 저마다의 니즈를 내세우고 이를 채우고자 하는데 이러한 개별 소비자의 취향을 추적하여 제품과 서비스를 개인의 선호에 맞추어 생산하는 것을 고객지향성라고 하였다(이덕청, 2001). Davis(1987)는 “고객지향성의 개념을 고객이 원하는 것을 원하는 시간에 어디서든지, 어떤 방법이든지 제공해 주려는 기업의 전략”이라고 하였다. 고객지향성을 비즈니스 경쟁에 대한 새로운 시각으로서 개별 고객의 유일한 니즈에 맞게 효과적으로 충족시켜 주는 것이라 정의한다(Pine, 1993).

1990년대 초반부터 시작된 시장 지향성에 관한 연구는 최근 들어 고객지향성 영역으로 전환되면서 서비스 제공자의 중요성을 강조하고 있는데(서창석, 권영훈, 2005), 고객지향성은 서비스 운영관리와 관계마케팅 이론 중에서도 가장 많이 연구한 기본적인 개념이다(Kohli & Jaworski, 1993). 고객지향성은 고객 만족을 목적으로 고객의 요구를 정확히 이해하고 이에 부합하는 고객 가치를 창출해야 한다는 기업의 공유된 가치, 믿음, 신념이다(Narver & Slater, 1990). 고객지향성은 의사결정에 영향을 끼치면서 그 기업의 운영성과, 혁신성과, 재무성과를 향상시킨다는 연구가 제시되어왔다(Zhou et. al., 2005). 고객화이란 고객 가치를 지속적으로 창출하기 위해 기업의 목표 고객을 정확히 이해하는 것이다(이학식 등, 1998). 이는 고객 관점에서 기업 활동을 실행하는 것을 의미하는 것으로 기업의 모든 마케팅 활동이 고객의 관점에서 인지되고 고객의 이익을 증진시키는 방향으로 나아가는 것을 말한다(박

성연, 한지희, 2005). 고객지향성은 고객의 욕구 충족을 통해 궁극적으로 고객 만족을 이끌어내고 기업의 성과를 높이며 기업의 목표를 달성하는데 매우 큰 영향을 미친다는 것이 실증적으로 확인되었다(송대길 등, 2009).

고객지향성은 고객의 니즈를 정확히 파악하고 고객의 이해에 가장 부합하고자 하는 기업과 서비스 제공자가 고객에 대해 갖는 태도를 의미한다(Hoffman & Ingram, 1991). 고객지향성은 기업이 더 나은 성과를 창출하도록 도와준다(Liu et. al., 2013). 서비스 기업에서 고객지향성은 고객에 대한 정보를 신속히 파악하면서 이것들을 서비스 운영에 잘 접목시켜나가는 것을 통해 목표 고객을 충분히 이해할 것을 강조한다(Heskett, 1997; Liu et. al, 2013). 서비스 기업과 고객과의 관계 구축의 중요성을 기반으로 높은 고객화를 갖고 있는 서비스 제공자는 고객만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 고객지향성 행동은 서비스 제공기업과 고객 사이의 장기적 관계구축을 유도한다(서창적, 윤여선, 2005).

Saxe and Weitz(1982)는 “고객지향성은 고객이 그들의 욕구나 필요를 충족시키기 위한 구매의사결정을 내리는데 있어서 종사원과 고객과의 상호작용 수준에서 고객의 욕구를 만족시키기 위한 고객접점 종사원의 고객서비스 행동”으로 정의하였다. 고객지향성은 고객의 욕구를 고객의 이해에 가장 부합하는 방향으로 충족시키는 기업과 종사원의 대 고객 접근자세”로 정의한다(Hoffman & Ingram, 1991). 서비스 기업과 고객과의 관계구축은 고객의 소리를 듣고, 고객의 욕구에 대해 관심을 갖고, 고객에게 정확하고 관련 있는 정보를 제공하고 고객과의 약속을 지키는 등의 활동에 의해 이루어진다(Parasuraman et. al., 1991).

높은 고객지향성을 가지고 있는 서비스제공자는 고객의 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 또한 고객 지향적 행동은 서비스 제공기업과 고객사이의 장기적 관계구축을 유도하기 때문에 중요하다(Kelly, 1992).

고객지향성 사고는 기업이 시장에서 활동하는 최종소비자, 경쟁자, 유통업자, 공급자와 같은 외부고객에 대해 시장정보를 획득하고, 이를 기업의 전 부서에 확산하고 적극적인 대응을 통하여 최종소비자에게 최상의 가치를 제공하고자 하는 시장 지향적 사고의 세부적인 개념으로 고객뿐만 아니라 경쟁자

에 대한 개념까지 다루는 시장 지향성과는 달리 최종소비자에 중점을 두는 것에서 차이가 있다고 볼 수 있다(Levitt, 1980). 따라서 고객지향성은 종업원은 고객의 개별적으로 원하는 제품이나 서비스를 신속하게 제공하는 능력이라고 하겠다(이호배, 2004 재인용).

정책과 관련해서 미국과 영국의 의료보험개혁분야 관련 논문에서 ‘consumer orientation’이란 용어와 노르웨이의 ‘식품정책의 소비자 지향성에 대한 사업계획’에서 소비자 지향성이란 용어가 사용된 바 있고, 우리나라의 경우는 보건복지부의 종합병원서비스평가사업과 관련하여 ‘소비자 지향성’이란 용어가 사용된 경우가 있고 그러나 해당 정책에서 소비자 지향성이 의미하는 바가 무엇이며, 어떻게 측정할 것인지 등에 대한 구체적인 내용은 없다(박성용 등, 2010). 이는 아마 ‘소비자 지향성’이라는 용어를 처음 사용한 경영학에서 의미하는 바를 정책에 반영한 것이기 때문인 것으로 판단된다(박성용 등, 2010).

경영학에서는 ‘소비자 지향성’이 ‘기업이 소비자의 필요변화에 대해 기민하게 대응’을 하는 것으로 정의된다. 세계 선진기업들의 공통적인 특성을 살펴보면, 고객과의 관계경영(customer relationship management)을 위하여 지속적으로 노력하는 기업임을 알 수 있다(박성용, 2010).

Milind (2007)는 고객가치창출 경영을 통하여 지속적으로 성장하는 기업은 대체로 달성 불가능한 목표 설정, 고객을 파악하기 위한 집중적 노력, 고객의 기대수준 창출과 관리, 제품설계의 고객만족 극대화, 고객과의 약속이행에 우선 적인 투자, 고객만족을 위한 전사적인 노력 등 6가지 공통된 특성을 가지고 있으며, 이것을 고객만족도 향상을 위한 핵심요소라고 주장하였다(박성용, 2010).

미국 연방정부에서는 1980년대 이후부터 미국의 산업경쟁력 하락원인을 기업의 경영관리에서 찾고, 이를 개선하기 위한 7년간의 연구 끝에 기업경영의 질을 평가할 수 있는 MBI(Maslach Burnout Inventory)모델을 개발하여, 기업 경영의 질을 평가하기 위한 기준을 7개 영역에 91개 세부항목으로 구성하고 있는데 여기서 가장 높은 가중치 항목이 바로 고객만족도와 관련된 사항이다(박성용, 2010).

공정거래위원회가 추진하는 ‘소비자 지향성 평가사업’은 행정 각부가 시행하는 소비자관련 법령을 소비자후생관점에서 평가하고 합리적인 개선방안을 마련하고 소비자 지향성 평가 사업은 기업의 경영활동이 소비자니즈에 얼마나 잘 대응하고 있는가와 같이, 정부가 소비자관련 법령을 통하여 시행하는 소비자정책이 정책의 수요자인 소비자의 니즈를 얼마나 잘 반영하고 있는가를 평가하는 사업이라 할 수 있다(박성용, 2010). ‘소비자 지향성’을 ‘정부가 정책을 추진하기 위하여 시행하는 관련법령이 소비자후생증대 측면에서 법령의 수요자인 소비자 이익을 얼마나 잘 보호하고 있는가를 나타내는 성향 또는 정도’로 정의하였다(박성용, 2010).

일반적으로 소비자정책은 소비자문제를 해소 내지 경감하기 위하여 정부가 법과 제도 등의 수단을 통해 시장에 대입하는 것을 총칭한다(박성용 등, 2010).

2.4 서비스 품질

품질이라는 용어는 학자와 연구자들 사이에서 중요하게 인식되어 널리 이용되고 있지만 이에 대한 개념은 연구자에 따라 또는 연구목적에 따라 다르게 설정되고 있고 품질은 상대적이지 절대적인 것은 아니며 따라서 어떤 단일한 개념 정의가 모든 이에게 적용될 수 없는 것이다(정승환, 2014).

서비스의 우수한 성과에 관련한 전반적인 판단이나 태도이다(Parasuraman et. al., 1985). 서비스 품질은 서비스의 생산과 소비가 동시에 발행하기 때문에 종업원과 고객의 감정적인 관계에 대한 평가이다(Turley, 1990). 서비스 품질은 서비스의 기대에 대한 사용자의 인식의 일치라고 할 수 있으며 사용자가 요구하는 서비스의 속성이 특정 서비스에 정의되어 있고 또 그것에 부합되는 정도이며 이러한 속성에 대한 요구수준이 성취되어 사용자에게 인식되어지는 정도라 할 수 있다(배선진, 2007).

Johnston은 서비스 품질을 “고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력과 관련된 서비스의 총체”로 정의하였다(Johnston, 1987).

Parasuraman(1985)은 서비스 품질에 대하여 다음과 같이 정의하였다. 첫

째, 서비스 품질은 고객들이 제품의 품질을 평가하는 것보다 더 어렵다. 둘째, 소비자가 서비스 품질에 대해 인식하는 것은 고객이 가지는 기대와 실제 서비스 성과를 비교한 후 결정된다. 셋째, 품질 평가를 위해 서비스 결과뿐 아니라 서비스 전달 방식도 포함한다.

서비스 품질이 탁월한 기업은 기업 내적으로는 서비스 문화를 정립하고 대외적으로는 기업의 명성을 확보하려는 것으로 나타난다. 고객의 기대를 넘어서는 기업의 서비스 품질은 기업이 지속적으로 발전할 수 있는 기초이며 나아가 기업이 성장할 수 있는 기회이기도 하다. 이와 같은 기업의 노력은 기업의 경쟁력 중에서도 서비스 품질을 최우수 단계에 도달시키기 위한 핵심요소 중 하나이다. 즉, 서비스 품질에서 기업이 경쟁우위를 얻기 위한 기회를 얻을 수 있으며, 이는 기업 성장 발전의 시금석으로 작용할 수 있다.

서비스 품질은 사용자의 인식에 의해 결정된다(조계룡, 2009). 즉, 사용자를 만족시키는 정도가 서비스 품질이라고 말할 수 있다. 서비스 품질은 다음 같이 두 가지로 나누어 볼 수 있다.

(1) 사용자가 요구하는 서비스 속성이 특정 서비스로 정의되어 있음. 또는 그에 부합하는 정도.

(2) 이러한 서비스 속성에 대한 요구 수준이 이루어져 사용자들에게 인식되는 정도.

지금까지 많은 학자들에 의해 서비스 품질의 측정 타당성과 접근법에 대해 다양한 논의와 연구가 진행되어져 왔으며, 제품과 다른 서비스의 특성상 하나의 측정도 구로 통일하기 어려운 점이 있다(Lovelock, 1983). 서비스 품질을 측정하는 기준은 다양한 산업분야에서 그 척도와 측정모형 등이 개발되어 왔다(노은정, 서용구, 2008; 양지윤, 여규현, 2008). 특히 외식기업의 고객 만족과 소비자의 구매의도 등을 파악하기 위한 중요한 요인 중의 하나로 서비스 품질을 측정하는 기준은 지속적으로 연구 되어 왔다(송혜영, 이종호, 2015; 서원석 등, 2007).

패밀리 레스토랑 고객을 대상으로 외식업체의 서비스 품질이 고객만족, 재방문의도, 구전의도에 미치는 영향관계를 연구하였고(이애주 등, 2003), 캐주얼 다이닝 레스토랑의 품질, 감정 행동의도와와의 관계를 연구하였고(최수지,

남궁영, 2014), 호텔 뷔페 레스토랑의 가격공정성과 서비스 품질이 고객만족 및 고객 충성도에 미치는 영향관계를 연구하였다(김학곤, 한진수, 2014).

스포츠센터 소비자의 공정성 지각이 관계품질 및 고객의 자발적 행위에 미치는 영향에서 관계품질의 하위요인인 신뢰몰입은 모든 요인에서 고객의 자발적 행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(오현환, 노동연, 2006).

2.5 자발적 참여

Elaine B. Sharp(1980)는 주민참여론과 비슷한 입장을 취하고 있으며 그는 또한 협동생산의 구체적 실행방법으로써 주민들의 자원봉사, 자조활동 등에 의해서 공공서비스 생산이 가능하다고 보고 이와 같은 협동생산은 사회의 물리 조건들에 따라 주민의 참여가 결정되는 경향이 있음도 지적하고 있다. 다소의 차이는 있지만 일본의 많은 연구자들도 행정서비스 또는 공공서비스에 대한 주민참여성의 새로운 공급체제 구축을 연구하고 있다(本田弘, 1990). 특히 복지서비스의 생산형태로서 주민의 자발적 참여에 의한 공공(정부)부문과의 서비스 협동생산에 많은 연구가 이루어지고 있다.

주민의 참여여부에 대한 행동결정은 최종적으로는 개인의 행동수준에서 달라지게 있으며 주민참여의 결정요인을 분석하기 위해서는 개인의 행동과정을 중심으로 설명하여야 한다(MacNair, 1983).

주민 각각의 참여 동기를 이해하고 지원하는 일은 이러한 의미에서 매우 중요하고 주민이 자신의 시간과 에너지를 자치정부 당국과 타주민을 위하여 제공하려고 결심하는 데 미치는 결정적인 힘은 크게 개인의 내적 요소와 그를 둘러싼 외적 요소에 기인한다. 먼저 주민 개개인의 참여를 유발하게 되는 힘으로는 기존의 관련 문헌을 통하여 보았을 때 다음과 같은 인식에서 결정하게 된다(Harman, 1982).

“이 일은 내가 하고 싶은 일이다”, “만약 내가 참여해서 도와주지 않는다면 그들은 실패할 것이다”, “이 사업의 시행에 나의 역할은 중요하다”, “시당국과 타주민들을 위하여 무엇인가 해야 할 필요성이 있다”, “그들은 나를 원하거나 필요로 하고 있다”. 앞서 언급한 바와 같이 Carey L.W. 는 주민참여

에 관한 변수를 개인적 차원에서 주민 자신의 기초지식과 배경 주민 자신의 결정능력 주민 자신의 행동력이라고 언급한 바 있다. 이러한 참여 욕구는 협동생산의 실행과정에 주민이 직접 참여하겠다는 내부적 동기로 작용한다.

따라서 주민의 내부적 동기에 미치는 변수들로는 주민 자신의 기초지식과 배경 그리고 주민 자신의 결정능력과 밀접한 관련성이 있는 인구 사회적 배경, 지역에 대한 애향심을 포함시킬 수 있고, 주민 자신의 행동력과 관련해서는 삶의 중요한 가치와 정책참여의 결과로 발생하는 반대급부적 이익을 대표적인 변수로 설정할 수 있다.

서비스 분야에서 서비스 생산성 향상을 위해 고객의 역할에 주목하기 시작하면서 고객참여에 대한 연구가 이루어지기 시작하였고 처음에는 셀프서비스와 같은 고객의 한정적인 역할로 고객참여를 파악하였으나, 점차 서비스 분야에서는 고객참여 없이는 제대로 된 서비스가 이루어지지 않는다는 점에서 공동 생산자 혹은 공동 협력자로서의 고객참여로 그 중요성이 더욱 부각되기 시작하였다(Cynthia et. al., 2000).

고객참여는 생산차원에서 참여의 정도에 따라 기업생산, 공동생산, 고객생산으로 구분해 볼 수 있으며, 참여수준에 따라 낮은 수준, 중간 수준, 높은 수준으로 구분해 볼 수 있으며 현대 사회는 고객들에게 점점 더 높은 수준의 참여를 요구하고 있다(Bitner et. al., 1997; 김성호 등, 2009).

또한 서비스 전달과정에서 고객참여는 고객을 부분적 종업원으로 여겨 고객을 유용한 자원으로 보는 관점이며, 나아가 고객 스스로의 서비스 품질지각이나 만족에까지 영향을 미치게 된다는 것이다(Kelley et. al., 1990).

사전적 참여와 관여의 정도를 주요한 구성개념으로 대학교육서비스에서 고객참여가 서비스 품질에 유의한 긍정적 영향이 있는 것을 입증하였다(한상린 등, 2004). 고객참여는 서비스 품질에 하였다(서문식, 안진우, 2008).

고객참여는 고객이 서비스 생산과 전달과정에 참여하는데 필요한 정신적 혹은 물리적 노력이나 관여의 정도라고 정의하였으며(Silpakit, & Fisk, 1985), 이와 유사하게 고객이 서비스 생산과 전달과정에 관여하는 정도라고 정의하였으며(Dabholkar, 1990), 서비스의 구체적 사양 및 전달과 관련한 고객행위라고 정의하였으며(Cermark et. al., 1994), 고객이 제조업체의 신제품

개발과정에 참여하는 정도라고 정의하였다(Fang et. al., 2008).

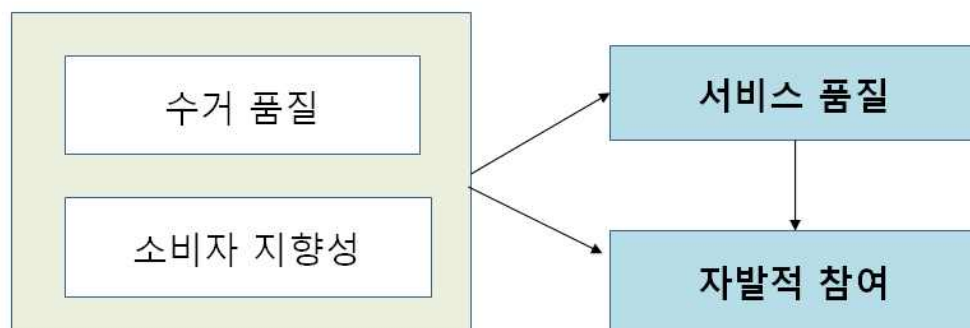
III. 연구 설계

3.1 연구모형

본 연구는 중국 지역 주민들이 쓰레기 수집 및 수거 분야 수거서비스 품질 요인들이 서비스 품질 및 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고자 하는 연구이다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 수거 서비스 품질요인을 수거 품질 및 소비자 지향성으로 구분하여 측정하였다. 또한 이러한 수거 서비스 품질요인이 서비스 품질 및 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았고 서비스 품질이 자발적 참여를 성과변수로 하여 연구를 진행하고자 하며 본 연구의 모형은 〈그림 3-1〉 다음과 같다.

〈그림 3-1〉 연구모형



3.2 연구의 설정

3.2.1 수거 품질과 서비스 품질의 관계

주거형태에 따라 청소행정 서비스에 대한 만족도(쓰레기 수거작업 및 과

정, 환경미화원 및 청소차량, 청소관련 홍보 및 민원처리, 쓰레기봉투 관련사항, 그리고 청소행정 서비스에 대한 종합적인 만족도)의 차이가 있고 전체적인 만족도에서는 아파트의 경우가 연립/다세대/상가와 단독주택보다 높은 것으로 나타났고 주거형태에 따른 청소행정 서비스 네 가지 영역에서는 쓰레기수거작업만이 만족도에서 통계적으로 의미 있는 차이를 나타내는 것이 제시하였다(윤영채, 2008).

종사원의 고객지향성이 높을수록 서비스품질이 향상되고 서비스품질을 향상시킴으로써 고객만족도를 제고한다는 주장을 제시하였다(Daniel, Darby, 1997). 교환된 정보의 정확성을 향상시켜 거래비용을 줄임으로써 비용을 절감시킬 수 있고, 고객의 문제에 대한 적시성과 반응성을 통해 물류서비스품질을 향상시킬 수 있다(Panayides & So, 2005).

고객지향성, 전문성, 관계질에 대한 기업내의 개인적인 관계수준이 기업수준의 서비스성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Macintosh, 2007). 해운기업 종사원의 고객지향성은 해운기업 서비스 품질에 유의한 영향을 미치고 즉 마케팅 컨셉 실천적 차원이 해운기업 서비스 품질의 유형성, 신뢰성, 대응성에 상대적으로 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다(이상평, 2010).

조직문화가 서비스지향적일수록 직접적인 서비스행동과 시스템에 영향을 미쳐 서비스품질을 높이기 때문으로 풀이되고 서비스지향성이 높을수록 서비스품질이 높아지는 것으로 나타났다(윤진, 2014).

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설H1: 수거 품질은 서비스 품질에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설H2: 소비자 지향성은 서비스 품질에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 수거 품질과 자발적 참여의 관계

은행 고객을 대상으로 연구한 실증연구에서 고객참여와 서비스 품질 지각

간에 유의한 관계가 있음을 제시하였으며(Kelly et. al., 1992), 서비스 제공과정 중에 고객의 참여행동이 고객의 서비스 품질 지각을 더욱더 향상시키는 것을 제시하였다(Langeard et. al., 1981). 고객들의 협조적 행위는 종업원에 대한 예절과 자신의 역할 행위에 대한 수용 등이 포함되며 자발적 협조의 행위는 고객만족에 영향을 받는다고 주장하였다(Kelly et. al., 1992).

비영리 대학교육 서비스 상황에서 고객참여행동이 서비스 품질 지각에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(한상린, 2004), 인터넷 쇼핑몰에서 고객행동유형과 서비스 품질지각간의 관계 규명에서 고객참여 행동이 서비스 품질 지각에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김학희, 2007).

관계 효익의 지각은 고객으로 하여금 서비스 품질을 높게 지각하게 하고 고객의 필수적인 참여행위를 유발하고 서비스 제공자와의 관계에 있어서의 관계몰입에 유의한 영향을 미친다는 것이 나타났다고 밝혔다(공춘염, 2009).

긍정적인 서비스 품질지각이 서비스기업에 대해서 긍정적인 구진을 하고 구매량 증가와 같은 방법으로 고객 행동에 영향을 미친다는 주장을 하였다(Parasuraman et. al., 2002).

서비스 공정성이 고객만족, 관계 품질, 고객의 자발적 행위에 미치는 영향 관계를 연구하여 고객만족과 관계 품질이 고객의 자발적 행위에 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 실증하였다(윤만희, 주철수, 2000). 과정품질, 결과품질 등 공공서비스의 세부차원 품질들이 고객만족에 직접적으로 유의미한 정(+)적인 영향을 미치어 참여지속의사를 높이는 것으로 나타났음을 밝혔다(라준영, 이승규, 2008).

서비스 품질, 고객만족과 자발적 행동의도의 관계를 연구하면서, 고객만족이 자발적 행동의도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 증명하였다(윤정근, 최효규, 2009).

댄스스포츠 프로그램의 서비스품질이 초등학생의 참여만족과 참여지속의도에 미치는 영향에 대한 연구에서, 서비스품질의 하위영역인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 중 응답성, 확신성, 공감성은 참여지속의사에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으나 나머지 유형성, 신뢰성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다고 밝혔다(오승지, 이성희, 2013).

주민자치센터의 공공서비스품질이 참여지속의사에 직접적으로 정(+)적인 영향을 미칠 것이라는 검증한 결과 공공서비스품질의 하위변수로 사용한 상품품질의 변수와 환경품질의 변수는 참여지속의사에 직접적으로 정(+)적인 영향을 미칠 것으로 나타났다(박겸수, 2017).

이와 같은 선행연구를 토대로 하여 본 연구에서는 중국 지역 주민들이 이용하는 자발적 참여행동이 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이라 가정하고 다음과 같이 가설H3, 가설H4, 가설H5를 설정하였다.

가설H3: 수거 품질은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설H4: 소비자 지향성은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설H5: 서비스 품질은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

3.3 자료 수집 및 분석 방법

3.3.1 연구대상

본 연구에서는 가설 검증을 위해 다음과 같은 설문 조사를 하였다. 중국 지역 주민들이 생활쓰레기 수거서비스 품질 요인들이 서비스 품질 및 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고자 하는 연구이다. 이를 분석하기 위해 기존 연구에서 사용된 문항을 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 설문지를 수정하여 사용하였으며 설문조사는 2017년 7월 1일부터 2017년 7월 30일까지 30일간 중국 도시에서 지역 주민들이 대상으로 진행하였다. 설문지는 총 300부를 배포하였고 그 중에서 총 250부를 회수하여 83.3%의 회수율을 달성하였다. 그리고 회수된 설문지 250부 중에서 불성실하게 응답한 것으로 판단된 9부는 분석대상에서 제외시켰으며, 나머지 241부를 본 연구의 실증분석 자료에 활용하였다.

3.3.2 자료 분석방법

본 연구는 이와 같은 설문조사 방법을 통하여 자료를 수집하고 다양한 통계기법을 활용하여 가설을 검증하고 분석하였다. 실증분석을 위한 통계 처리 도구로서 SPSS 22.0을 사용하였다.

먼저, 표본 집단에 있어 인구 통계학적 특성을 알기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 시행하였다. 각 변수의 내적일관성(internal consistency)을 검증하기 위하여 신뢰성 분석(reliability analysis)으로 Cronbach Alpha값을 구하였다. 또한 각 변수의 타당성(validity) 검증을 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 그리고 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하여 각 변수 간의 관계를 살펴보았다.

쓰레기 분야의 수거 품질과 소비자 지향성 수거를 독립변수로 설정하고 서비스 품질과 자발적 참여를 종속변수로 설정하여 다중선형 회귀분석(multiple linear analysis)을 실시하였다.

3.3.3 분석과정

본 연구에서 통계 처리 도구로 SPSS 22.0을 이용하고 분석 방법은 다음에 같다.

첫째, 표본의 일반적 특성을 파악하기 위한 방법으로 빈도분석을 실시하였으며 데이터의 기초정보를 표출하였다. 다른 통계자료를 활용하기 전에 데이터의 분석하는데도 쉽게 사용된다.

둘째, 점검된 자료의 신뢰성을 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시하였으며 Cronbach의 Alpha계수와 같은 신뢰도 계수를 제시하여 변수와 문항의 신뢰도를 제시하였다.

셋째, 표본의 타당성을 검증을 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 실시하였으며 회전 성분 행렬표를 통해서 분석하고자 한다.

넷째, 각 변수 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

다섯 째, 독립변수인 수거 품질과 소비자 지향성이 종속변수인 서비스 품질과 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는지 검증하기 위하여 다중선형 회귀 분석을 실시하였다.

3.3.4 설문지 구성

이번 연구에서는 선행문헌 및 설문조사를 통해 연구 목적을 기준으로 다섯 가지 요인으로 분류하였고, 일반적 상황들을 추가하여 모두 19개 항목으로 설정하였다. 연구에 사용되었던 요인을 측정하기 위해 인구 통계학적 요인 및 자신에 대한 셀프 질문들을 선택하는 요인들은 배제하였다. 모든 요인들은 리커트(Likert)식 5점 척도를 기준으로 이용하였다.

첫 번째, 종속변수인 서비스 품질은 이루어진 PCSI(Public-Service Customer Satisfaction Index) 모형의 문항을 바탕으로 하였다. PCSI 모형은 공공기관의 고객만족수준을 점검하고, 고객만족을 높이기 위해 주력해야 할 부분을 발굴하며, 고객만족으로 인한 기대효과까지 도출이 가능한 인과모형이고 PCSI 인과모형은 크게 서비스품질, 고객만족, 성과 부분으로 구성되며, 이들은 각각 위계적인 구조를 갖는 별개의 모형으로 구성되어 있다(이유재, 이청림, 2012).

PCSI 모형의 정서적 고갈 차원의 문항을 바탕으로 하고, 번역하여 선택한 4개 문항을 활용하였다.

수거 품질과 소비자 지향성과 자발적 참여요인들이 환경부지침(2013)의 나온 내용 바탕으로 10개 문항을 활용하였다. 본 연구에서 사용한 설문지의 구성을 <표 3-1>과 같다.

〈표 3-1〉 설문지 문항 구성 및 출처

측정변수		측정항목	출처
독립 변수	수거 품질	QA1/QA2	환경부지침 (2013)
	소비자 지향성	QB1/QB2 QB3/QB4	환경부지침 (2013)
종속 변수	서비스 품질	QC1/QC2 QC3/QC4	PCSI모형 (이유재, 이청림, 2012)
	자발적 참여	QD1/QD2 QD3/QD4	환경부지침 (2013)
인구통계학적 사항		SQ1/SQ2 SQ3/SQ4 SQ5	환경부지침 (2013)

IV. 실증분석

4.1 표본의 일반적 특성

이번 연구에서 표본으로 선정되었던 응답자들의 인구통계적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석을 시행하였으며, 결과는 <표 4-1>와 같이 나타났다.

<표 4-1> 표본에 대한 일반적 특성

구분		빈도 (명)	퍼센트 (%)	누적 퍼센트
거주 형태	단독주택	77	32.0	32.0
	다세대 및 다가구	136	56.4	88.4
	공동주택 및 주상복합	28	11.6	100.0
성 별	남	63	26.1	26.1
	여	178	73.9	100.0
연 령	11~20세	13	5.4	5.4
	21~30세	198	82.2	87.6
	31~40세	24	10.0	97.5
	41~50세	4	1.7	99.2
	51~60세	2	.8	100.0
거주 기간	5년 미만	105	43.6	43.6
	6년 ~ 10년	54	22.4	66.0
	11년 ~ 15년	18	7.5	73.4
	16년 ~ 20년	33	13.7	87.1
	21년 ~ 25년	23	9.5	96.7
	26년 이상	8	3.3	100.0

분석에 사용된 241부 표본의 일반적 특성은 성별로는 남성이 응답자의 거

주형태는 단독주택 77(32%), 다세대 및 다가구 136(56.4%), 공동주택 및 주상복합 28(11.6%)로 나타났다.

응답자의 성별은 남성 63명(26.1%), 여성 178명(73.9%)로 나타났으며, 연령층은 10세 이상~20세 미만 13명(5.4%), 20세 이상~30세 미만 198명(82.2%), 30세 이상~40세 미만 24명(10%), 40세 이상~50세 미만 4명(1.7%), 50세 이상 2명(0.8%)으로 비율을 나타내고 거주 기간 5년 미만 105명(43.6%), 5년 이상~10년 미만 54명(22.4%), 10년 이상~15년 미만 18(7.5%), 15년 이상~20년 미만 33(13.7%), 20년 이상~25년 미만 23명(9.5%), 26년 이상 8명(3.3%)로 나타났다.

4.2 설문 문항의 신뢰성과 타당성 분석

4.2.1 신뢰성 분석

실증분석을 하기에 앞서 모든 문항의 신뢰성과 타당성을 갖추어야 하난. 이는 모든 측정치가 갖추어야 하는 매우 중요한 특성이다.

신뢰성(reliability)과 관련된 개념으로는 ‘안전성’, ‘일관성’, ‘예측가능성’ 등이며 비교가 가능한 독립된 측정 방법으로 대상을 측정해서 그 결과가 비슷하게 나타나야 하는 것을 의미한다. 신뢰성 분석은 동일 개념에 대해 반복적인 측정시 보여지는 측정값들의 분산이 일정함을 의미한다. 따라서 다양한 항목으로 측정하는 여러 변수들의 신뢰성 검증에서는 변수들의 일관성이 많이 작용된다.

본 연구에서는 여러 변수들의 신뢰성 분석을 통해 내적 일관성을 측정하기 위해서는 Cronbach의 Alpha계수를 이용하였다. 내적 일관성이란 여러 가지 항목을 이용하여 동일한 개념을 측정하고 신뢰성을 떨어뜨리는 항목들을 찾아 배제시켜서 측정 도구의 신뢰성을 증가하기 위한 방법이다. 이러한 방법으로 Cronbach의 Alpha계수를 사용하였다. 일반적으로 Cronbach의 Alpha계수가 0.6 이상 되면 신뢰성이 비교적 높다고 볼 수 있다. 사회과학 분야에서는 일반적으로 Alpha계수가 0.8 이상 되면 신뢰성이 상당히 높다고 볼 수 있으므로, 만약 계수 값이 0.6 이상이 된다면 신뢰성 검증에 큰 문제가 된다고

볼 수 없다.

각 변수들 간의 측정항목 수 및 Cronbach의 Alpha값과 최종 측정항목 수 및 수정된 Cronbach의 Alpha값은 <표 4-2>에 나타나 있다. 신뢰성 검증 위해 Cronbach의 Alpha계수를 구한 결과가 모두 0.8 이상으로 나타났으며, 전체적으로 내적 일관성이 있다는 것을 확인할 수 있다.

<표 4-2> 연구변수에 관한 신뢰도 분석 결과

변수		측정 항목	평균	표준편차	문항수	분산 (%)	Cronba ch의 알파
독립 변수	수거 품질	QA1	3.1494	1.03405	2	3.309	.838
		QA2	3.0830	1.04151			.840
	소비자 지향성	QB1	2.9170	1.10744	4	3.699	.843
		QB2	3.0539	1.14800			.847
		QB3	2.8589	1.07472			.839
		QB4	3.0498	1.07122			.840
종속 변수	서비스 품질	QC1	3.1328	.94373	4	4.034	.838
		QC2	3.1909	.95136			.840
		QC3	2.9710	.97210			.840
		QC4	3.0373	.96321			.839
	자발적 참여	QD1	3.2780	.97974	4	3.618	.834
		QD2	3.2531	1.03995			.834
		QD3	3.1411	1.02307			.839
		QD4	3.4938	.99214			.834

4.2.2 타당성 분석

타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 반영할 수 있는 정도를 의미한다. 타당성 분석은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 알아보는 것으로 각각의 측정수단을 이용하여 측정한 후 각 문항들 사이의 상관 관계에 의해 그 타당성을 확보한다.

측정치의 타당성 평가를 이용하면, 연구에서 의도했던 것들을 어느 정도로 측정하고 있는지 명확하게 알 수 있다. 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 반영하여 조작적 정의를 하였는가를 알아보기 위한 것으로서 요인분석을 통해 검정한다. 요인분석의 목적은 변수간 상관행렬에서 공통요인을 찾아내고, 그 공통요인을 사용해서 변수간 상관관계를 설명하는 것이다. 또한, 공통요인 사이의 관계에 의해 각 변수들의 성질을 간단한 형태로 기술할 수도 있다.

요인분석 결과 중 요인적 재량은 요인과 변수들 사이의 관계를 보여주는 계수이다. 요인 적체치(factor loading)에 대해서는 얼마나 유의한지 판단하는 명확한 기준은 없으나, 일반적으로 0.5 이상 일 때 유의한 것으로 평가한다. 요인의 고유치(eigenvalue)란 그 요인이 설명하는 분산 양을 보여주는 것으로서 그 요인추출 기준으로 정한 고유한 값이 1 이상인 요인만 추출된 것을 의미한다. 그 요인은 분산의 양을 보여주므로, 고유치 값이 큰 경우에 중요한 요인이 된다고 할 수 있다.

서비스 품질요인에 있어 그 타당성을 검증하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis) 방식으로 요인 추출 모형을 삼았다. 요인회전 방식에서는 Varimax 회전 방식을 이용하였다, 이를 위해 고유치(eigenvalue)가 1 이상인 요인들만 추출하는 것을 그 평가 방식으로 삼았다.

KMO 측도란 변수들 간 상관관계가 다른 변수들에 의해 제대로 설명하는가를 보여주는 정도를 의미한다. 따라서 이 측도 값이 적다면 요인분석을 위해 선정된 변수들이 좋지 못함을 나타낸다. 일반적으로 KMO 값이 0.90 이상이면 상당히 좋은 것이고 0.80~0.89이며 좋은 편, 0.70~0.79 적당한 편, 0.60~0.69 평범한 편, 0.50~0.59 바람직하지 못한 편 그리고 0.5미안이면 받아들일 수 없는 수치로 판단한다(SPSS/AMOS 통계분석방법, 2010). 여기

〈표 4-3〉에서는 KMO 값이 0.8이상으로 나타났다. 이 결과에 따르면 사용된 요인분석이 적합하였다. 따라서 수집된 자료를 바탕으로 요인분석을 실시하였다.

공통성(communality)은 추출된 각 요인의 합의로 표시된다. 공통성이 0.5 이상이면 타당하다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서 분석 결과 모두 0.5이상이므로 타당하다고 볼 수 있다.

본 연구에서의 타당성 분석결과는 유의수준 0.01 기준으로 유의한 것으로 보이며, 요인 적재치는 모두 0.5이상으로 나타나, 각 변수의 타당성이 있다고 판단될 수 있다. 그리고 연구에서 설정한 독립변수 2개 요인과 종속변수 2개 요인은 적합하게 묶여져 있는 것으로 검증되었다. 따라서 본 연구에서 포함한 독립변수(수거 품질, 소비자 지향성)와 종속변수(서비스 품질, 자발적 참여)의 척도를 구성하는 것이 분석에 무리가 없는 것으로 판단되었다.

〈표 4-3〉 독립변수에 대한 회전된 성분 행렬표

회전 성분 행렬 ^a				
	구성요소			
	1	2	3	4
QC4	.868	.189	.021	.049
QC2	.848	.147	.050	.040
QC3	.845	.123	.038	.083
QC1	.844	.180	.036	.110
QD2	.175	.836	.096	.105
QD4	.061	.829	.210	.133
QD3	.214	.796	.056	-.035
QD1	.205	.777	.080	.202
QB1	-.025	.122	.798	.132
QB3	.119	.156	.779	.061
QB4	.167	.004	.763	.207
QB2	-.112	.117	.758	.171
QA2	.143	.109	.223	.848
QA1	.077	.194	.280	.809
고유값	4.821	2.588	1.698	.985
누적설명 비율	22.161	42.370	60.933	72.085
KMO	.825			
유의확율	.000			
추출 방법: 프린시펄 구성요소 분석				
회전 방법: 카이저 정규화를 사용한 베리맥스				
a. 5 반복에서 회전이 수렴되었습니다.				

4.2.3 상관관계 분석

상관관계 분석(correlation analysis)이란 두 변수들 간 상호적 선형관계가 어느 정도 되는지 분석하는 기법이다. 즉 두 변수들 간 관계가 얼마나 밀접하게 관련성을 갖고 변화하는지 알아보기 위하여 시행하는 분석 방법이다.

독립변수들 간의 상관관계가 높으면 개별 독립변수와 종속변수 간의 정확한 관계를 밝히기 어렵다. 따라서 가설을 검증을 위해서 회귀 분석을 시행하기 전 독립 변수들 사이에 상관관계가 있는가를 우선적으로 확인해야 한다.

상관계수는 -1에서 1 사이의 값을 취하게 된다. 이때 0에 가까울수록 상관관계는 낮아지며, 절대값 1에 가까울수록 상관관계는 높아진다. 사회과학 분야에서 낮은 상관관계는 중요한 가치를 가지고 있는 경우가 많기 때문에 함부로 버려서는 안 된다. 반면에 직접적인 연관성이 없는데도 불구하고 상관관계가 높다고 무조건 의미 있는 것으로 해석하는 것도 위험하다. 이는 변수와 변수와의 관련성 외에 논리적 연관성도 무시할 수 없기 때문이다.

본 연구는 독립변수(수거 품질, 소비자 지향성) 종속변수(서비스 품질, 자발적 참여)의 상관관계 분석 결과는 <표 4-4>에 나타났다. 상관관계를 분석한 결과 변수들 사이에서 0.01의 유의 수준에서 유의한 상관관계가 보여 회귀분석에서 다중선형 회귀분석을 하였다.

〈표 4-4〉 상관관계분석 결과

상관관계				
항목	수거품질	소비자 지향성	서비스 품질	자발적 참여
수거품질	1			
소비자 지향성	.468**	1		
서비스 품질	.238**	.120	1	
자발적 참여	.334**	.279**	.380**	1
**. 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).				

4.3 가설검증

독립변수(수거품질, 소비자 지향성)요인이 종속변수(서비스 품질, 자발적 참여)에 미치는 영향력을 평가하기 위해 다중선형 회귀분석(multiple linear analysis)을 활용하였다. 다중선형 회귀분석(multiple linear analysis)은 종속변수와 독립변수 간의 상대적 영향력을 파악하는데 필요한 추가적인 변수이다. R^2 증가분에 대하여 F검정을 시행하여 추가적인 변수의 기여도가 유의한지를 알아본다. 본 연구는 수거품질, 소비자 지향성과 서비스 품질 및 자발적 참여 간의 인과관계에 대해 밝히고자 한다. 이러한 점에서, 위의 인과 관계를 상대적으로 설명하는 것은 학문적으로 매우 의미 있는 일이라 사료된다.

수거품질과 서비스 품질 및 자발적 참여에 관계 알아보기 위해 수거 품질과 소비자 지향성 2가지 요인을 독립변수로 하고, 서비스 품질 및 자발적 참여를 종속변수로 설정하고 다중회귀분석을 실시하였다.

4.3.1 수거 품질 소비자 지향성과 서비스 품질

가설H1: 수거 품질은 서비스 품질에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설H2: 소비자 지향성은 서비스 품질에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

분석결과는 <표 4-5>에서 조정된 R 제곱 값은 0.049로 나타나, 예측변수인 독립변수(수거 품질, 소비자 지향성)와 종속변수(서비스 품질) 간의 적률상관 관계(pearson correlation coefficient)로 0.238은 상관관계가 존재함을 알려줍니다. 선형모형의 적합도를 설명하는데 이용되는 결정계수 R제곱은 0.057로 나타나, 수거 품질요인이 종속변수인 서비스 품질에 대한 설명력이 5.7%라는 것을 의미한다는 것을 알 수 있다. 수정된 R 제곱 값으로 자유도를 고려하여 모집단의 결정계수를 추정하는 경우 0.057이었다.

<표 4-5> 수거품질과 서비스 품질의 회귀분석 모형 요약

모형 요약				
모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류
1	.238 ^a	.057	.049	.81412
a. 예측변수: (상수), 소비자 지향성, 수거품질				

<표 4-6>에서 표준화된 수거품질 표준 계수에서 보면 0.232로 기울기가 나타났고 소비자 지향성 계수 0.012로 기울기가 나타났다. 다중회귀분석으로 수거품질이 $P < 0.05$ 의 유의수준을 가지므로 수거 품질이 서비스 품질에 영향력을 미치는 변수로 볼 수 있다. 소비자 지향성이 $P > 0.05$ 이상으로 유의수준을 가지므로 소비자 지향성이 서비스 품질에 미치는 영향력이 없다고 결론을 내려도 좋다.

〈표 4-6〉 수거품질과 서비스 품질의 회귀계수 측정치

계수 ^a						
모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	2.396	.214		11.200	.000
	수거품질	.210	.064	.232	3.262	.001
	소비자 지향성	.011	.068	.012	.1640	.870
a. 종속 변수: 서비스 품질						

4.3.2 수거품질 소비자 지향성과 자발적 참여

가설H3: 수거 품질은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설H4: 소비자 지향성은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

분석결과는 〈표 4-7〉에서 R값은 0.362로 나타나, 예측변수인 독립변수(수거 품질, 소비자 지향성)와 종속변수(자발적 참여) 간의 적률상관 관계(pearson correlation coefficient)로 0.362는 상관관계가 존재함을 알려줍니다. 선형모형의 적합도를 설명하는데 이용되는 결정계수 R제곱은 0.131로 나타나, 수거 품질과 소비자 지향성 요인이 종속변수인 자발적 참여에 대한 설명력이 13.1%라는 것을 의미한다는 것을 알 수 있다. 자유도 고려하여 모집단 결정계수를 추정한 결과, 수정된 R제곱 값은 0.124이었다.

〈표 4-7〉 수거품질과 자발적 참여의 회귀분석 모형 요약

모형 요약				
모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류
1	.362 ^a	.131	.124	.79322
a. 예측변수: (상수), 소비자 지향성, 수거품질				

〈표 4-8〉에서 표준화된 수거품질 표준 계수에서 보면 0.260으로 기울기가 나타났고 소비자 지향성 계수 0.158로 기울기가 나타났다. 다중회귀분석으로 수거품질이 $P<0.05$ 의 유의수준을 가지므로 수거 품질이 자발적 참여에 영향력을 미치는 변수로 볼 수 있다. 소비자 지향성이 $P<0.05$ 이상으로 유의수준을 가지므로 소비자 지향성이 서비스 품질에 미치는 영향력이 미치는 변수로 볼 수 있다.

〈표 4-8〉 수거품질과 자발적 참여의 회귀계수 측정치

계수 ^a						
모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	2.095	.208		10.047	.000
	수거품질	.239	.063	.260	3.809	.000
	소비자 지향성	.153	.066	.158	2.306	.022
a. 종속 변수: 자발적 참여						

4.3.3 서비스 품질 만족과 자발적 참여

가설H5: 서비스 품질은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

분석결과는 <표 4-9>에서 R은 0.380으로 나타나, 예측변수인 독립변수(서비스 품질)와 종속변수(자발적 참여) 간의 적률상관 관계(pearson correlation coefficient)로 0.380은 상관관계가 존재함을 알려줍니다. 선형모형의 적합도를 설명하는데 이용되는 결정계수 R제곱은 0.145로 나타나, 서비스 품질과 자발적 참여 요인이 대한 설명력이 14.5%라는 것을 의미한다는 것을 알 수 있다. 자유도 고려하여 모집단 결정계수를 추정한 결과, 수정된 R제곱 값은 0.141이었다.

<표 4-9> 서비스 품질과 자발적 참여의 회귀분석 모형 요약

모형 요약				
모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류
1	.380 ^a	.145	.141	.78538
a. 예측변수: (상수), 서비스 품질				

<표 4-10>에서 표준화된 서비스 품질 표준 계수에서 보면 0.380로 기울기가 나타났다. 다중 회귀분석으로 서비스 품질이 $P<0.05$ 의 유의수준을 가지므로 서비스 품질이 자발적 참여에 영향력을 미치는 변수로 볼 수 있다.

〈표 4-10〉 서비스 품질과 자발적 참여의 회귀계수 측정치

계수 ^a						
모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	2.101	.194		10.834	.000
	서비스 품질	.386	.061	.380	6.355	.000
a. 종속 변수: 자발적 참여						

4.4 가설검증 결과의 요약

수거품질이 서비스 품질 및 자발적 참여에 어떤 영향을 미치고 있는지 파악하기 위하여 시행한 실증 분석의 결과는 다음과 같다. 타당성 검증을 위하여 시행한 요인분석에서는 수거 품질과 소비자 지향성 각 문항들이 적절한 요인 통해 각 특성에 따라 구분되었으며 서비스 품질과 자발적 참여 역시 각각의 특성에 따라 구분되었다.

다음으로 신뢰성 분석을 위해 신뢰성 검증을 위한 계수로 사용한 Cronbach의 Alpha 계수값이 0.8에서 0.9 사이로 나와서 이번 연구가 신뢰성 검증에 적절함을 보여주었다.

본 연구에서 밝히고자 하는 연구 가설을 검증하기 위해 다중선형 회귀분석을 이용하였다. 연구문헌과 연구 분석을 참고하고 5개 연구가설을 제시하고 회귀분석을 통해서 각 가설의 채택 및 기각여부를 확인한 결과, 수거품질은 자발적 참여에 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설 H2는 기각되었다. 나머지 가설 H1, H3, H4, H5는 모두 채택되었다. 이러한 가설설정의 결과는 다음〈표 4-11〉과 같다.

〈표 4-11〉 가설검증결과 요약

가설		결과
H1	수거 품질은 서비스 품질에 정(+) 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	소비자 지향성은 서비스 품질에 정(+) 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	수거 품질은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	소비자 지향성은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.	채택
H5	서비스 품질은 자발적 참여에 정(+) 영향을 미칠 것이다.	채택

Ⅵ. 결 론

5.1 연구의 요약

본 연구는 중국 지역 주민들이 쓰레기 수거 서비스 품질 요인들이 서비스 품질 및 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명함으로써, 향후 중국쓰레기 수집 및 수거산업의 발전과 서비스 개선을 위해 기초자료를 제시하는 목적에서 시작되었다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 쓰레기 수거 서비스 운영특성 측정요인이 어떠한지, 서비스 품질 측정요인이 어떠한지, 수거 서비스 운영특성 측정요인이 서비스 품질과 자발적 참여에 대한 어떠한 영향을 미치는지를 검증하였다. 이를 통해 나타난 실증분석 결과를 고찰해 보고 쓰레기 수거 산업의 경영진들에게 전략적 시사점을 제시하고자 하였다.

이번 연구의 결과를 제시하기 위한 기술적 방법으로 문헌연구 및 실증연구를 병행했다. 문헌연구는 중국 쓰레기 강제 분리수거 관련 제도 연혁과 중국 도시 생활쓰레기 처리산업 분석, 서비스 수거 품질과 서비스 품질 및 자발적 참여에 대한 이론적 배경 및 구성요인에 관하여 고찰하였다.

다수의 문헌 연구를 바탕으로 연구 가설 및 모델을 설정하고 실증적 연구를 수행하였다. 연구가설을 검증하기 위해 인구통계학적 특성, 서비스 운영특성 요인이 수거 품질, 서비스 품질, 자발적 참여 등 16개의 항목으로 중국 지역 주민 대상으로 설문지 300부를 배포하여 최종적으로 241부를 사용하며 분석하였다.

수집된 자료를 이용하여, 문항적 특성을 검증하기 위하여 빈도 분석, 요인 분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 나아가 수거 품질, 소비자지향성, 서비스 품질 및 자발적 참여 사이의 관계들은 다중회귀 분석을 사용하여 분석을 시행하였다.

연구 결과를 나열해 보면 다음과 같다.

첫째, 수거 품질이 서비스 품질에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로

나타났다.

둘째, 수거 품질이 자발적 참여에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 소비자 지향성이 자발적 참여에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 서비스 품질이 자발적 참여에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결과에 따라서 보면 먼저, 수거 품질은 서비스 품질에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 수거 품질은 소비자가 배출한 쓰레기를 전부 수거하는지 부분만 수거하는지의 여부와 수거 시간을 지키는지를 기준으로 한다. 쓰레기를 모두 수거하고 수거 시간을 잘 지키는 경우 소비자는 쓰레기 수거 업체가 수거를 잘하고 있다고 생각하며 전반적으로 만족한다고 답하였다. 반면에 쓰레기를 일부분만 수거하고 수거 시간을 지키지 않는 경우 소비자는 쓰레기 수거 업체의 서비스에 만족하지 못 한다고 답하였다. 이에 따라 업체의 수거 품질이 나쁠수록 서비스 품질이 낮다고 느끼며 업체의 수거 품질이 높을수록 소비자가 느끼는 서비스 품질이 높아지는 것을 알 수 있다.

두 번째로 소비자 지향성은 서비스 품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 소비자 지향성은 수거 시 소음의 여부, 악취의 여부, 직원의 친절도, 불안전성을 기준으로 한다. 쓰레기를 수거할 때 소음이 심하고 악취를 남기며 직원이 친절하지 않고 안전하지 않는 것은 서비스 품질에 영향을 미치지 않았다. 그 이유는 쓰레기를 수거할 때 소비자들은 대부분 가정에 있지 않기 때문에 쓰레기를 수거하는 직원들을 마주칠 경우가 매우 적어서 소음이나 악취, 불친절, 불안전에 대해서 겪을 일이 적었기 때문이다. 그리고 일부분의 지역의 경우 악취를 만드는 음식물 쓰레기를 분쇄하여 버리는 기계를 사용했기 때문에 악취를 낼 쓰레기를 배출하지 않는 것으로 나타났다. 이에 따라 업체의 소비자 지향성은 소비자의 서비스 품질의 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

세 번째로 수거 품질은 자발적 참여에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 수거 품질은 앞에서 언급한대로 소비자가 배출한 쓰레기를 전

부 수거하는지 부분만 수거하는지의 여부와 수거 시간을 지키는지를 기준으로 한다. 그리고 자발적 참여는 소비자가 분리수거를 하여 배출하는지, 종량제 봉투를 사용하는지, 배출 시간을 지키는지, 양을 줄이려고 노력하는지를 기준으로 하였다. 쓰레기를 모두 수거하고 수거 시간을 잘 지키는 경우 소비자도 이에 따라 분리수거를 하여 배출하려고 하며 종량제 봉투를 더 사용하며 시간을 잘 지키려고 하고 양을 줄이려고 노력했다. 반면에 쓰레기를 부분만 수거하고 수거 시간을 지키지 않는 경우 소비자는 분리수거에 신경을 쓰지 않으며 종량제 봉투를 별로 사용하지 않고 시간을 잘 안 지키며 쓰레기 양을 줄이려는 노력을 하지 않았다. 이에 따라 업체가 쓰레기를 수거할 때 제공하는 서비스 품질인 수거 품질이 높을수록 소비자의 자발적 참여가 높아지고 수거 품질이 낮을수록 소비자의 자발적 참여가 낮아지는 것을 알 수 있었다.

네 번째로 소비자 지향성은 자발적 참여에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소비자 지향성은 앞에서 언급했듯이 업체에서 소비자를 배려하여 쓰레기 수거 시 소비자 지향성은 수거 시 소음이 있는지 없는지의 여부, 악취가 남는지 안 남는지의 여부, 직원이 친절한지 불친절한지의 여부, 안전하게 수거하는지 불안전하게 수거하는지의 여부를 기준으로 한다. 그리고 자발적 참여는 소비자가 분리수거를 하려고 하는지, 종량제 봉투를 사용하려고 하는지, 시간을 잘 지키려고 하는지, 쓰레기 배출 양을 줄이려고 하는지가 기준이다. 소음과 악취가 있으며 불친절하고 불안전하다고 응답하는 경우 소비자들은 분리수거에 신경 쓰지 않고 종량제 봉투를 쓰려고 하지 않으며 시간을 잘 안 지키고 양을 줄이려고 하지 않았다. 반면에 소음이나 악취가 없고 친절하며 안전하다고 느끼지 않는 경우 소비자들은 분리수거를 잘 하려고 하며 종량제 봉투를 사용하려고 하며 쓰레기 배출 시간을 지키려고 하며 쓰레기 배출 양을 자체적으로 줄이기 위해서 노력하는 것으로 나타났다. 즉, 소비자를 배려한 소비자 지향성이 높을수록 자발적 참여가 높게 나타났고 소비자 지향성이 낮을수록 자발적 참여가 낮은 것으로 나타났다.

마지막으로 서비스 품질은 자발적 참여에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 품질은 앞에서 언급한 것과 같이 수거와 청결을 비

못하여 쓰레기 수거 업체의 전반적인 서비스 품질의 만족도를 기준으로 하였다. 그리고 자발적 참여는 소비자가 분리수거를 하고 종량제 봉투를 사용하고 배출 시간을 잘 지키며 쓰레기 배출 양을 줄이려고 노력하는지를 기준으로 보았다. 쓰레기 수거 업체의 전반적인 서비스에 만족하는 소비자는 분리수거를 하려고 하며 종량제 봉투를 사용하고 쓰레기 배출 시간을 지키고 가정에서 자체적으로 쓰레기 배출 양을 줄이려고 노력하였다. 반면에 쓰레기 수거 업체의 전반적인 서비스에 불만족하는 경우 소비자는 분리수거에 신경 쓰지 않으며 종량제 봉투를 사용하는 노력을 하지 않고 쓰레기 배출 시간을 잘 지키려고 하지 않으며 가정에서 자체적으로 쓰레기 배출 양을 줄이려는 노력도 하지 않는 것으로 나타났다. 즉, 서비스 품질이 높을수록 소비자의 자발적 참여가 높아지고 서비스 품질이 낮을수록 소비자의 자발적 참여가 낮아진다는 것을 알 수 있었다.

5.2 연구의 시사점

본 연구는 중국 지역 주민들이 쓰레기 수거 품질 및 소비자 지향성 요인들이 서비스 품질 및 자발적 참여에 간의 관계를 알아보기 위함이고, 쓰레기 수거 기업 경영자들이 이 결과를 참고하여 쓰레기 수거 산업의 운영 측면에서 이익을 창출하는 데에 도움이 될 것이다.

감량화, 자원화, 무해화(无害化)하기 복잡하고 어려운 쓰레기 수집 및 수거 산업 서비스를 객관화해서 서비스운영특성을 측정하려 하였으며, 이에 대한 지역 주민 입장에서 기대효과를 중심으로 연구했다. 본 연구에서는 조직 내 서비스 업무 중심으로 제한한 연구이지만, 언급된 서비스 품질 운영특성은 지역 주민들이 느끼는 실제적인 서비스 업무 상태이기 때문에 서비스 품질과 자발적 참여에 대한 영향을 측정하기 위해 적절한 대상들이 된 것으로 사료된다.

한편 경제가 계속 발전하면서, 소비자의 서비스 품질에 대한 요구도 점점 많아지고 있다. 이런 면에서 중국 쓰레기 수거산업은 예전에 비해서 많이 발전하게 되고 경쟁이 점점 심해지고 있다. 본 연구에서는 바로 서비스 운영 측

면에서 서비스 품질과 자발적 참여에 관계를 연구하였으며, 중국 쓰레기 수집 및 수거산업의 서비스 품질 높이기 위해 매우 의미가 있는 연구이다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구는 중국 지역 주민들 자유도 고려하여 모집단 결정계수를 추정한 결과 수정된 R제곱 값은 0.124이었다. 이 쓰레기 수거 품질, 소비자 지향성 요인들이 서비스 품질 및 자발적 참여에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명함으로써, 향후 중국쓰레기 수거산업의 발전과 서비스 개선을 위해 기초자료를 제시하는 목적에서 시작되었다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 중국 전체 인구 수 대비 본 연구가 사용한 조사샘플의 수가 현저하게 적다는 것이다. 또한 조사 참가자를 중국의 각 지역별로 동등하게 샘플링하지 못했다는 점에서 한계가 있다.

둘째, 조사 참가자의 거주 지역별, 직업별, 소득수준별, 라이프 스타일과 가치관의 차이별과 같은 타깃별 정교한 검증이 필요하나, 본 연구는 학위논문으로서 마감시간에 대한 제한이 있었던 바, 표본 수, 표본의 다각적 분류 등의 측면에서 제한적인 연구가 이루어졌다는 한계점이 있다.

셋째, 쓰레기 수집 및 수거 기업을 중심으로 연구했는데, 다른 특성을 반영한 향후 연구가 기대된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 공춘엽. (2009). “관계 발전에서 서비스 고객의 역할에 관한 연구: 고객참여 행동과 고객시민행동을 중심으로”. 부산대학교 경영학과 석사학위논문.
- 김성호, 이한근, 김성수, 서보경. (2009). “서비스 실패에서 사후 가정법 사고가 고객참여 수준에 따라 고객의 부정적 감정 및 사후반응에 미치는 영향”. 서비스 경영학회지, 제10권, 4호, p.71-93.
- 김운수. (1984). “도시쓰레기 관리체계의 합리화 방안 연구”. 지방행정연구, 제5권, 4호, p.53-80.
- 김운수. (1984). “마아코프연쇄를 이용한 도시대기오염예측에 관한 연구”. 국토계획, 제42권, 1호, p.127-136.
- 김학곤, 한진수. (2014). “호텔 뷔페레스토랑의 가격공정성과 서비스 품질이 고객 만족 및 고객 충성도에 미치는 영향 연구”. 관광레저연구, 제26권, 7호, p.181-201.
- 김학희. (2007). “인터넷 쇼핑몰에서 고객행동유형과 서비스 품질지각이 재구매의도에 미치는 영향 연구”. 인터넷비즈니스연구, 제8권, 2호, p.127-162.
- 김형준, 김을순. (2008). “서비스 고객화가 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향: 우체국 맞춤형우편서비스 마케팅 활성화를 중심으로”. 경영경제연구, 제30권, 2호, p.55-78.
- 노은정, 서용구. (2008). “한국형 할인점의 서비스 품질 측정 척도에 관한 연구”. 유통연구, 제13권, 3호, p.127-154.
- 라준영, 이승규. (2008). “공공부문의 서비스품질과 고객만족: 과정품질, 결과품질, 고객만족의 인과모형 분석”. 서비스경영학회지, 제9권, 1호, p.181-205.

- 배선진. (2007). “인터넷뱅킹 서비스 품질이 고객만족과 브랜드 충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 숙명여자대학교 정책·산업대학원 석사학위논문.
- 박겸수. (2017). “공공서비스품질이 참여지속의사에 미치는 영향과 가치지각의 매개효과분석: 서울시 강북구 주민자치센터를 중심으로”. 한양대학교 행정대학원 행정학과 박사학위논문.
- 박성연, 한지희. (2005), “조직의 서비스 지향성과 종업원의 고객 지향성이 기업성과에 미치는 영향에 관한연구”. 경영논총연구, 제26권, p.101-121.
- 박성용, 이종인, 김남수, 송민수. (2010). “정부 분야별 정책·제도의 소비자 지향성 연구”. 한국소비자원 정책연구보고서, 10-11, p.1-7.
- 박성용. (2010). “소비자생활협동조합법의 개정내용과 향후 과제”. 한국협동조합연구, 제28권, 1호, p.71-94.
- 손희준. (1991). “한국 도시 공공서비스의 민영화 성과측정 연구-쓰레기수거서비스를 중심으로”. 지방행정연구, 제7권, 3호, p.71-89.
- 송대길, 신한원, 최영로. (2009). “정기선사의 서비스지향성, 종업원의 만족 및 고객지향성, 기업성과의 관계에 관한 연구”. 한국항만경제학회지, 제25권, 2호, p.25-56.
- 송혜영, 이종호. (2015). “일식 레스토랑 서비스 품질이 고객만족을 매개로 행동의도에 미치는 영향”. 한국조리학회지, 제21권, 1호, p.174-190.
- 신민경. (2011). “정부정책의 소비자 지향성 평가지표 개발: 녹색관련 정책을바탕으로 한 CVR 평가 및 AHP 분석”. 이화여자대학교 소비자학과 박사학위논문.
- 서문식, 강명주, 안진우. (2010). “관계발전과정에서 고객참여행동과 시민행동의 역할에 관한 연구”. 마케팅연구, 제25권, 1호, p.159-193.
- 서문식, 안진우. (2008). “서비스 산업에서의 고객참여 측정도구 개발”. 마케팅연구, 제23권, 4호, p.105-135.
- 서울대 환경계획연구소. (1983). “도시고형폐기물의 효율적 관리에 관한 연구”. 도시폐기물관리의 합리화방안에 관한 세미나, 서울대학교

환경대학원 환경계획연구소, 대한민국 환경청.

- 서원석, 심영국, 백주아. (2007). “외식산업의 서비스 품질 측정 연구에 대한 탐색적 고찰”. 관광레저연구, 제19권, 4호, P383-399.
- 서창석, 윤여선. (2005). “직속상사의 변혁적 리더십과 종업원의 팔로워십 (followership) 특성에 따른 종업원만족이 고객 인지 서비스 품질에 미치는 영향”. 한국경영기술컨설턴트협회, 22호, p.130-143.
- 서창석, 권영훈. (2005). “서비스 메카니즘에 따른 고객지향성의 고객성과에 대한 영향”. 품질경영학회지, 제33권, 3호, p.31-40.
- 양지윤, 여규현. (2008). “모바일 뱅킹 서비스 품질 측정을 통한 전략 도출”. 한국 산업정보 학회 논문지, 제13권, 2호, p.35-46.
- 왕의요. (2016). “중국 도시생활쓰레기 정책의 문제점과 개선방안”. 부경대학교대학원 행정학 석사학위 논문.
- 윤만희, 주철수. (2000). “한국전략마케팅학회 대학서비스 공정성이 학생만족과 자발적 행위에 미치는 영향-서비스전달과정을 중심으로”. 마케팅논집, 제9권, 2호, p.77-94.
- 윤영채. (2008). “행정서비스에 대한 주민만족도 평가 사례연구”. 사회과학연구 제21권, 2호, p.184-190.
- 윤정근, 최호규. (2009). “서비스 품질과 고객만족 자발적 행동의도간의 관계에 있어 라이프스타일의 조절효과에 관한 연구”. 마케팅관리연구, 14(3), p.49-80.
- 이덕청. (2001). “Two Essays on Financial Economics”. University of Illinois at Urbana Champaign: Financial Economics, 박사논문.
- 이상평. (2010). “해운기업의 내부마케팅이 고객지향성, 서비스품질, 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 한국해양대학교대학원 해운경영학과 박사학위논문.
- 이애주, 박대환, 박진우. (2003). “외식업체의 서비스 품질이 고객만족과 방문의도, 구전의도에 미치는 영향”. 호텔경영학연구, 제12권, 제1호, p.191-213.
- 이유재, 이청림, “공공기관 고객만족지수 모형의 개발과 적용: PCSI

- (Public-service Customer Satisfaction Index)를 중심으로”. 마케팅연구, 제27권, 제4호, p.69-99.
- 이학식, 장경란, 이용기. (1998). “호텔산업의 시장지향성과 기업성과의 관계성 그리고 매개변수에 관한 연구”. 경영학연구, 제28권, 1호, p.75-102.
- 이호배. (2004). “제품의 모듈화가 고객화와 애호도에 미치는 영향”. 홍익대학교 상품학연구, 제32권, 12호, p.249-276.
- 이화정. (1999). “쓰레기수거 서비스 행정의 민간위탁에 관한연구: 경기도 고양시를 중심으로”. 이화여자대학교 행정학과 석사학위논문.
- 이재관. (1989). “도시폐기물 수거서비스의 민영화 방안에 관한 연구”. 서울대행정대학원 석사학위논문.
- 임재감. (2010). “고양시 가로청소 민간위탁에 따른 노사갈등과 그 극복 방안에 관한 연구”. 한국항공대학교 경영대학원 경영학과 석사학위논문.
- 오승지, 이성희. (2013). “댄스스포츠 프로그램 서비스품질이 초등학교생의 참여만족도 및 참여지속의도에 미치는 영향”. 여가웰니스학회지, 제4권, 1호, p.19-31.
- 오현환, 노동연. (2006). “스포츠센터 소비자의 공정성 지각이 관계품질 및 고객의 자발적 행위에 미치는 영향”. 한국체육학회지, 제45권, 1호, p.401-413.
- 윤진. (2014). “사회복지관의 서비스지향성이 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구”. 인제대학교대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 정경문. (1992). “서울시 쓰레기 수거 서비스 공급유형 결정에 관련연구”. 성균관대학교 학위논문.
- 전승화. (2014). “중국 제3자 결제의 서비스품질이 고객만족 및 재사용의도에 미치는 영향: 중국 전자결제 플랫폼의 즈푸바오를 중심으로”. 한성대학교 일반대학원 경영학과석사학위논문.
- 조계룡. (2009). “서비스 품질이 고객만족과 재방문 의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 명지대학교 부동산유통경영, 대학원 물류학과, 석사

논문.

- 최수지, 남궁영. (2014). “캐주얼 다이닝 레스토랑의 품질, 감정, 행동의도와의 관계 연구”. 호텔경영학연구, 제23권, 2호 p.107-131.
- 한상린. (2004). “레스토랑의 서비스 품질이 고객유지와 구전에 미치는 영향: 관계적 요인의 매개효과를 중심으로”. 마케팅관리연구, 제9권, 1호, p.29-46.
- 한성린, 유재원, 공태식. (2004). “고객의 참여행동과 시민행동이 서비스 품질지각과 재구매의도에 미치는 영향”. 경영학연구, 제33권, 2호 p.473-502.
- 한표환. (2001). “평가기본법에 의한 지방자치단체 평가모형: 합동평가모형의 정립을 중심으로”. 한국지방행정연구원 연구보고서, 제340권, 0호, p.109-110.
- 홍완식. (1998). “쓰레기수거서비스 공급의 경쟁화에 관한 연구”. 동아대학교 박사학위논문.
- 홍종욱. (1995). “공공서비스 공급의 효율성에 관한 연구”. 경남대학교 박사학위 논문.

2. 국외문헌

- 中华人民共和国固体废弃物污染环境防治法. (1995).
- 城市生活垃圾分类及其评价标准. (2004).
- 城市生活垃圾分类标志. (2009).
- 中华人民共和国国务院公报. (2011). 04(5), p.7-11.
- 关于进一步加强城市生活垃圾处理工作的意见. (2011).
- 北京市生活垃圾管理条例. (2011).
- 江苏固体垃圾污染环境防治条例. (2009).
- 四川省城乡环境综合治理条例. (2011).
- 广州市城市生活垃圾分类管理暂行规定. (2011).
- 北京市生活垃圾管理条例. (2011).
- 杭州市垃圾管理条例. (2015).
- “十三五”生态环境保护规划. (2016).
- 国务院办公厅关于转发国家发展改革委住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知. (2017). 国家发展改革委 住房城乡建设部, 国办发26号
- 中国环境保护产业协会城市生活垃圾处理专业委员会, 北京. (2015). “城市生活垃圾处理行业2015年发展报告”. 100037 中图分类号: X324 文献标志码: A 文章编号: 1006-5377 (2016) 08-0005-06
- 本田弘. (1990). “現代地方自治の機能と役割”.
- Bernard J. Jaworski, Ajay K. Kohli. (1993). “Market Orientation: Antecedents and Consequences”. *Journal of Marketing*, 57(3), p.53-70.
- Cermak Diannc S. P., Karen Maru File, Russ Alan Prince. (1994). “Customer Participation in Service Specification and Delivery”. *Journal of Aplied Business Research*, 10(2), p.90-97.
- Cynthia A. Lengnick-Hall, Vincentia (Cindy) Claycomb, Lawrence W. Inks. (2000). “From recipient to contributor: examining customer

- roles and experienced outcomes". *European Journal of Marketing*, 34(3/4), p.359–383.
- Davis John Francis. (1987). "The Chinese: a general description of the empire of China and its inhabitants". Society for the Diffusion of Useful Knowledge.
- Dabholkar Pratibha A. (1990). "How to improve perceived service quality by increasing customer participation". *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science book series*, p.483–487.
- Elaine B. Sharp. (1980). "Toward a New Understanding of Urban Services and Citizen Participation: The Coproduction Concept". University of Kansas, Research Article, 14(2), p.105–118.
- Fang E., Robert W. Palmatier, Kenneth R. E. (2008). "Influence of Customer Participation on Creating and Sharing of New Product Value". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(3), p.322–336.
- Gerrard Macintosh. (2007). "Customer orientation relationship quality and relational benefits to the firm". *Journal of Services Marketing*, 21(3), p.150–159.
- Hefu Liu, Weiling Ke, Kwok Kee Wei, Zhongsheng Hua. (2013). "Effects of supply chain integration and market orientation on firm performance: Evidence from China". *International Journal of Operations Production Management*, 33(3), p.322–346.
- Herbert A. Simon. (1991). "Organizations and Markets". American Economic Association, *The Journal of Economic Perspectives*, 5(2), p.25–44.
- Heskett James, W. Earl Sasser, Leonard A. Schlesinger. (1997). "The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty Satisfaction and Value".

- Hoffman K. Douglas, Thomas N. Ingram. (1991). "Creating Customer-Oriented Employees: the Case in Home Health Care". *Marketing Health Services*, 11(2), p.24-32.
- Lele Milind M. (2007). "Monopoly Rules: How to Find, Capture and Control the World's Most Lucrative Markets in Any Business". Kogan Page Publishers
- Lovelock Christopher H. (1983). "Classifying services to gain strategic marketing insights". *The Journal of Marketing*, 47(3), p.9-20.
- Jessica L. W. Carey. (2011). "The Paradox of My Work: Making Sense of the Factory Farm with Temple Grandin". *The New Centennial Review*, 11(2), p.169-192.
- John C. Narver, Stanley F. Slater. (1990). "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability". *The Journal of marketing*, 54(4), p.20-35.
- John D. Harman. (1982). "Volunteerism in the eighties: fundamental issues in voluntary action". University Press of America, p.292-299.
- Johnston R. (1987). "A Framework for Developing a Quality in a customer Processing Operation". *International Journal of Quality and Relianility Management*, 1(4), p.37-46.
- Kelley Scott W., Donnelly Jr., James H., Skinner Steven J. (1990). "Customer Participation in Service Production and Delivery". *Journal of Retailing*, 66(3), p.315-335.
- Kerry Daniel, David N. Darby. (1997). "A dual perspective of customer orientation: a modification, extension and application of the SOCO scale". *International Journal of Service Industry Management*, 8(2), p.131-147.
- Langeard E., Bateson, J., Lovelock C. H., Eiglier P. (1981). "Marketing of services: New insights from consumers and managers".

- Marketing Science Institute, Cambridge, MA, p.81–104.
- Levitt T. (1980). “Marketing Success Through Differentiation–Of Anything”. Harvard Business Review (January–February), p.83–91.
- Mary Jo Bitner, William T. Faranda, Amy R. Hubbert, Valarie A. Zeithaml. (1997). “Customer contributions and roles in service delivery”. Journal of Service Management, 8(3), p.193–205.
- McNair David, Brown Duane. (1983). “Predicting the Occupational Aspirations, Occupational Expectations, and Career Maturity of Black and White Male and Female 10th Graders”. Vocational Guidance Quarterly, 32(1), p.29–36.
- Morris B., R. Johnston. (1987). “Dealing with Inherent Variability: The Differences Between Manufacturing and Service?”. International Journal of Operations and Production Management, 7(4), p.13–22.
- Palmatier Robert W., Lisa K. Scheer, Kenneth R. Evans, Todd J. Arnold. (2008). “Achieving Relationship Marketing Effectiveness in Business–to Business Exchanges”. Journal of the Academy of Marketing Science, 36(2), p.174–190.
- Panayides Photis M., Meko So. (2005). “The Impact of Integrated Logistics Relationships on Third–Party Logistics Service Quality and Performance”. Maritime Economics Logistics, 7(1), p.36–55.
- Parasuraman A., Berry Leonard L., Zeithaml Valarie A. (1991). “Understanding customer expectations of service”. Cambridge, Sloan Management Review, 32(3), p.39–48.
- Parasuraman A., Julie Baker, Dhruv Grewal, Glenn B. Voss. (2002). “The Influence of Multiple Store Environment Cues on Perceived Merchandise Value and Patronage Intentions”. Journal of Marketing, 66(2), p.120–141.

- Parasuraman A., Zeithaml. Valarie A., Berry Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *The Journal of Marketing*, 49(4), p.41–50.
- Parasuraman A., Zeithaml Valarie A., Berry Leonard L. (1988). "A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research". *The Journal of Marketing*, 49(4), p.41–50.
- Peter T. Hill. (1977). "On Goods and Services". *Review of income and wealth*, 23(4), p.315–338.
- Pine II B. Joseph. (1993). "Mass customizing products and services". *Planning Review*, 21(4), p.6–55.
- Robert Saxe, Barton A. Weitz. (1982). "The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople". *Journal of Marketing Research*, 19(3), p.343–351.
- Savas E. S. (2003). "An Empirical Study of Competition in Municipal Service Delivery". *Public Administration Review*, 63(5), p.514–640.
- Scott W. Kelley. (1992). "Developing Customer Orientation among Service Employees University of Kentucky". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(1), p.27–36.
- Scott W. Kelley, Steven J. Skinner, James H. Donnelly Jr. (1992). "Organizational socialization of service customers". *Journal of Business Research*, 25(3), p.197–214.
- Silpakit Patriya, Raymond P. Fisk. (1985). "Participatizing the service encounter: a theoretical framework". *Services marketing in a changing environment Chicago IL: American Marketing Association*, p.117–121.
- Turley L. W. (1990). "Strategies for Reducing Perceptions of Quality Risk in Services". *Journal of Services Marketing*, 4(3), p.5–12.
- Zhou. K. Z., Yim C. K., Tse D. K. (2005). "The Effects of Strategic

Orientations on Technology and Market-based Breakthrough Innovations”. *Journal of Marketing*, 69(2), p.42–60.

부록

〈한국어설문지〉

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서 개인의 정보에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.
서울특별시 성북구 삼선교로 16길 116

	수거 품질요인이 서비스 품질 및 자발적 참여에 미치는 영향	응답자 ID				
---	---	-----------	--	--	--	--

안녕하세요. 저는 한성대학교 일반대학원 경영학과에 석사과정에 재학중인 왕홍균입니다.

본 설문지는 귀하의 지역에서의 생활폐기물 수집·운반과 관련된 품질요인 및 서비스 요인에 미치는 영향을 평가 및 분석하기 위한 기초자료로써 연구 자료를 수집할 목적으로 작성 된 것입니다. 본 설문지에서 얻어지는 정보 모두 공개하지 않을 것이며, 순수 학문 연구 목적으로만 사용될 것입니다. 귀하께서 성의 있게 응답해 주신 본 자료는 지역에 종사하는 모든 대행업체 및 감독기관의 효율적인 관리방안을 마련하는 데 많은 도움이 될 것입니다. 여러분의 소중한 의견을 부탁드립니다.

바쁘시더라도 주변 환경 개선을 위해 적극적으로 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

2017년7월

연구자 : 한성대학교 일반대학원 석사과정 서비스운영관리전공
왕 홍 균

지도교수: 한성대학교 경영학과 교수 최 강 화

※OO님이 거주하시는 지역에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

SQ1) OO님이 거주하시는 지역은 어디입니까?

1. _____도, 시 _____시, 군, 구

SQ2) OO님이 거주 형태는 어떠합니까?

1.단독주택: _____ 2.다세대 및 다가구: _____ 3.공동주택(APT) 및 주상복합: _____

- 설문 개요 -

※ 설문항목별로 귀하께서 평소 느끼신 대로 해당번호에 ‘√’해주시기 바랍니다.

쓰레기 종류별 안내

1. 생활(일반)폐기물 - 음식물 및 재활용 되는 것을 제외하고 가연성 폐기물을 종량제봉투에 담아 배출하는 것을 말함.
2. 음식물쓰레기 - 음식(물) 관련된 폐기물을 말함.
3. 재활용품 - 종이류, 플라스틱류, 병류, 스티로폼, 캔류, 필름류 등을 말함.

설문조사 대상폐기물

※ 설문(만족도) 조사 대상 폐기물은 다음과 같습니다.

1. 생활(일반)폐기물 2. 음식물쓰레기 3. 재활용품

설문응답시 답변요령

- ※ 설문의 모든 문항은 항목별 만족도를 조사하기 위해 5점 척도 (전혀 그렇지 않다 ~ 매우 그렇다)로 답변란이 작성되어 있습니다.
- ※ 설문응답시 질문사항에 대해 전반적인 수거처리 수준이나 정도, 횟수 등을 감안하여 해당 질문에 대해 느끼시는 만족도를 응답하여 주시기 바랍니다.

다음은 귀하의 생활주변의 수거서비스 품질에 대한 질문입니다.

QA. 귀하는 생활폐기물 수거 품질에 대해 어떻게 생각하고 계십니까?

	비 고	문 항	← 부정 적			긍 정 적	→
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇 다
수거 품질	QA1	1. <u>최근 3개월 내에</u> 귀하의 집에서 배출한 쓰레기(일반폐기물, 음식물쓰레기, 재활용품) 를 <u>전량을 수거하지 않고 일부만 수거한 적</u> 이 있습니까? ※ 수거하는 것에 만족여부로 표시	①	②	③	④	⑤
	QA2	2. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기(일반폐기물, 음식물쓰레기, 재활용품) 를 <u>정해진 수거시간 내에 수거하지 않은 적</u> 이 있습니까? ※ 정시 수거를 준수하는 것에 만족여부로 표시	①	②	③	④	⑤

다음은 귀하가 생활폐기물 소비자 지향성에 대한 질문입니다.

QB. 귀하는 생활폐기물 수거 품질에 대해 어떻게 생각하고 계십니까? - 계속

	비고	문항	← 부정적		긍정적 →	
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다 매우 그렇다
소비자 지향성	QB1	1. <u>최근 3개월 내에</u> 귀하의 집 근처에서 쓰레기(일반폐기물, 음식물쓰레기, 재활용품)를 수거하면서 내는 소음 때문에 불편을 겪은 적이 있습니까? ※ 수거차량 소음에 대한 만족여부로 표시	①	②	③	④ ⑤
	QB2	2. <u>최근 3개월 내에</u> 귀하의 집 근처에서 쓰레기(일반폐기물, 음식물쓰레기, 재활용품)를 수거하면서 내는 악취 때문에 불편을 겪은 적이 있습니까? ※ 수거지역 악취에 대한 만족여부로 표시	①	②	③	④ ⑤
	QB3	1. <u>최근 3개월 내에</u> 집 근처에서 <u>환경미화원이 본인이나 이웃주민에게 불친절하게 대하는 경우를 본 적이</u> 있습니까? ※ 환경미화원의 친절성에 대한 만족여부로 표시	①	②	③	④ ⑤
	QB4	2. 집 근처에서 <u>환경미화원이 근무복과 안전모 등 안전장비를 착용하지 않고 쓰레기를 수거하는 모습을 본 적이</u> 있습니까? ※ 환경미화원의 복장상태, 단정함에 대한 만족여부로 표시	①	②	③	④ ⑤

다음은 귀하의 생활주변의 수거서비스 품질 만족에 대한 질문입니다.

QC. 귀하는 생활폐기물 수거 품질 만족에 대해 어떻게 생각하고 계십니까?

	비고	문항	← 부정적			공정적	→
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
서비스 품질	QC1	1. 지역 내 <u>생활폐기물 수거가 잘 되고 있다고 생각</u> 하십니까?	①	②	③	④	⑤
	QC2	2. 지역 내 <u>생활폐기물 관련 청결하게 유지되고 있다고 생각</u> 하십니까?	①	②	③	④	⑤
	QC3	3. 지역 내 생활폐기물 <u>수집관련 업체는 잘 수행</u> 하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	QC4	4. <u>전반적으로 지역 내 생활폐기물 수집은 잘 되고 있다고 생각</u> 하십니까?	①	②	③	④	⑤

다음은 귀하의 생활주변의 수거서비스 자발적 참여에 대한 질문입니다.

QD. 귀하는 생활폐기물 수거서비스 자발적 참여에 대한 질문입니다.

	비고	문항	← 부정적			긍정적	→
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
자발적 참여	QD1	1. 나는 생활폐기물 <u>배출 시 분리배출을 실천</u> 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	QD2	2. 나는 생활폐기물을 <u>종량제 봉투에 넣어 배출</u> 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	QD3	1. 나는 생활폐기물을 <u>정해진 시간에 배출</u> 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	QD4	2. 나는 <u>생활폐기물의 양을 줄이기 위하여 노력</u> 하고 있다.	①	②	③	④	⑤

다음은 귀하의 인구특성에 대한 질문입니다.

SQ3) 귀하의 <u>성별</u>은? ① 남자 ② 여자 SQ4) 귀하의 올해 <u>연령</u>이 어떻게 되십니까? ① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세 ⑤ 60세 이상	SQ5) 귀하는 지역에 <u>거주하신 기간</u>이 어떠합니까? ① 5년 미만 ② 5년 ~ 10년 ③ 11년 ~ 15년 ④ 16년 ~ 20년 ⑤ 21년 ~ 25년 ⑥ 26년 이상 <u>설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.</u>
---	---

〈중국어설문지〉

통계법 33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서 개인의 정보에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.
서울특별시 성북구 삼선교로 16길 116

	服务认识水准和品质要因对服务满足和参与产生的影响	回答人 ID :				
---	---------------------------------	-------------	--	--	--	--

您好。我是汉城大学 一般大学院 经营系 硕士课程在读的学生 我叫王红军。
这份调查问卷是为了作为对您所住的地区生活废弃物的收集运输和有关的品质要因和满足要因所产生的影响的评价和分析为目的的基本材料而进行的调查
这份调查文件涉及到的有关信息不会被公开，都是为了单纯的学术研究而使用。
您所填写的这份材料对城市从事代理公司及监督机关制定有效率的管理方法一定会有很多的帮助。
请你多提宝贵意见。
对虽然很忙但对周边环境改善积极做这份问卷的您表示由衷的感谢。
谢谢 百忙之中能抽出时间做这份问卷的您表示由衷的感谢。

2017年 7月

研究人：汉城大学 一般大学院 经营系 服务运营管理专业
王 红 军
指导教授：汉城大学 经营系 최 강 화 (崔 江 华)

※OO女士/先生 常住地的有关问题。

SQ1) OO女士/先生 您的常住地是？

1. _____省, _____市

SQ2) OOO女士/先生 您居住的房屋类型是？

1.单独住宅：_____ 2.小区 单元房_____ 3.一室一厅_____

- 问卷 概要 -

对于问卷的题目 请您按照平时的感觉 在答案的前面打‘√’。

垃圾的种类 说明

- 1.一般生活废弃物 - 食物垃圾 再回收垃圾以外 可燃性的垃圾 要装入垃圾袋中
- 2.食物垃圾 - 跟食物有关的垃圾
- 3.在回收利用的垃圾 - 纸类，塑料类，瓶类，泡沫塑料类，易拉罐类，薄膜类等

问卷调查的垃圾对象

※ 问卷调查的废弃物对象 如下。

- 1.一般生活废弃物
2. 食物垃圾
- 3.再回收利用垃圾

问卷调查 回答要领

※ 为了调查满意度，问卷的题目的类型被设为5分尺度
(非常满意 ~ 非常不满意)

※ 回答问卷时，请您全方位的考虑自己认为的垃圾
分类回收的水准，程度，以及回数等问题事项的满足度，来进行回答。

下面是关于您生活的周边回收品质问题

QA 您对生活废弃物的回收处理品质有何想法？

	备注	问题	← 消极性		积极性 →	
			非常 不赞 同	不赞 同	一般 赞同	非常 赞同
回收 品质	QB1	1.最近3个月内，您家投掷的垃圾（一般废弃物，食物垃圾，再回收利用垃圾）是否有只有一部分回收清理而不是全部回收清理的情况？ ※ 关于回收清理满意与否的标示	①	②	③	④ ⑤
	QB2	2.最近3个月内，您家投掷的垃圾（一般废弃物，食物垃圾，再回收利用垃圾）是否有没在正确的时间回收清理的情况？ ※关于回收清理时间遵守满意与否的标示	①	②	③	④ ⑤

下面是关于生活废弃物的 消费者指向性认识的问题

QB. 您对于生活废弃物的收集服务品质有何想法？ - 继续

	备注	问 题	←	消极性		积极性	→
			非常 不赞 同	不赞 同	一般	赞同	非常 赞同
消费者指向性	QB1	1.最近3个月内，您家附近垃圾回收时（一般废弃物，食物垃圾，再回收利用垃圾）是否有因为噪声对您造成不便的情况？ ※ 关于回收清理车辆噪声满意与否的标示	①	②	③	④	⑤
	QB2	2.最近3个月内，您家附近垃圾回收清理时（一般废弃物，食物垃圾，再回收利用垃圾）是否有因为恶臭对您造成不便的情况？ ※ 关于回收清理地区恶臭满意与否的标示	①	②	③	④	⑤
	QB3	1.最近3个月内，您在家附近是否遇到环境美化员对您本人或是您的邻居不亲切的情况？ ※ 关于环境美化员的亲切度满意与否的标示	①	②	③	④	⑤
	QB4	2.您在家附近是否看到环境美化员没有穿工作服或是没有戴安全帽等安全设备而进行垃圾回收清理的情况？ ※ 环境美化员的服装情况和端庄性满意与否的标示	①	②	③	④	⑤

下面是关于您生活周边清扫服务品质的问题

QC. 您对于生活废弃物的回收服务品质有何想法？

	备注	问 题	← 消极性		积极性 →		
			非常 不赞 同	不赞 同	一般	赞同	非常 赞同
服务 品质	QC1	1.您认为地区内，生活废弃物的回收清理工作做得很好吗？	①	②	③	④	⑤
	QC2	2.您认为地区内，对生活废弃物有关的清洁保持做得很好吗？	①	②	③	④	⑤
	QC3	1.您认为地区内，生活废弃物回收处理有关的企业运行的很好吗？	①	②	③	④	⑤
	QC4	2. 您认为地区内，有关生活废弃物的回收清理的各个方面都做的很好吗？	①	②	③	④	⑤

下面是关于您生活的周边清扫服务 自发性参与的问题

QD. 您对于生活废弃物清扫服务 自发性参与有何想法？

	备注	问 题	← 消极性		积极性 →		
			非常 不赞 同	不赞 成	一般	赞同	非常 赞同
自发性 参与	QD1	1.我对于生活废弃物的分类投掷严格的执行。	①	②	③	④	⑤
	QD2	2.我把生活废弃物装入垃圾袋中然后分类投掷。	①	②	③	④	⑤
	QD3	1.我把生活废弃物在规定的时间内投掷。	①	②	③	④	⑤
	QD4	2.我为减少生活废弃物的投掷数量一直在做努力。	①	②	③	④	⑤

下面是关于研究特征问题

SQ3) 您的性别？

- ① 男士 ② 女士

SQ4) 您的年龄？

- ① 20~29岁 ② 30~39岁 ③ 40~49岁
④ 50~59岁 ⑤ 60세 以上

SQ5) 您在这个地方居住了多长时间？

- ① 5年 未滿 ② 5年 ~ 10年
③ 11年 ~ 15年 ④ 16年 ~ 20年
⑤ 21年 ~ 25年 ⑥ 26年 以上

十分感谢您能抽出宝贵的时间来完成
本次的问卷调查

ABSTRACT

A Study on the Effect of the Waste Collection Quality on the Service Quality and Voluntary Participation

Wang, Hong-Jun

Major in Service Operations Management

Dept. of Business Administration

The Graduate School

Hansung University

The purpose of this study is to analyze the relationship between quality of life garbage collection service and voluntary participation of citizen in China.

In the 21st century, as the economy in China develops at high speed, the standard of living of the people is getting higher, and the life cycle of product is getting shorter due to the rapid development of technology. Therefore, the amount of waste discharged exceeds the capacity to treat. The problem of garbage disposal is a problem and a challenge that the government needs to resolve urgently. Currently, in each area of society, urban waste pollution problems are already occurring in many cities. Therefore, countermeasures are being taken on separate collection or disposal of waste.

The purpose of this study is to analyze the relationship between collection quality factors and voluntary participation in order to examine the current status and problems of collection and collection of garbage by Chinese citizens and to examine the effect of collection service users on satisfaction.

In this study, five research hypotheses were presented and statistical analysis was performed using SPSS 22.0. The following is the case where each hypothesis is adopted and rejected. Among the factors constituting the collection quality, the collection quality factor, the consumer orientation factor and the service quality factor were found to affect the voluntary participation and the consumer orientation factor had an effect on the service quality.

[Key words] Municipal waste, collection quality, consumer orientation, service quality, voluntary participation