

지방자치단체 고객만족도와 대기시간에 관한 연구

The Effects of Wait Time on Public Service Quality and Customer Satisfaction

정 철 현*

Jeong, Cheol-Hyun

Ⅰ 목 차 Ⅰ

- I. 서 론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 분석결과
- V. 요약과 정책제언

공공서비스 품질과 고객만족에 관한 대부분의 연구는 서비스 품질의 측정이나 주민만족도 조사를 통한 지표개발에 국한되어 있어 통합적 관점에서 모형개발이 필요하다. 본 연구는 대기시간의 새 변수가 공공서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향을 실증적으로 검증하여 통합적 고객만족 모형을 제시하였다. 서울시 A 구청의 민원행정서비스의 사례를 대상으로 한 연구결과, 대기시간은 부정적 감정이라는 매개변수를 통하여 공공서비스 품질과 고객만족에 영향을 미치고, 고객만족은 사회경제적 변수보다 서비스 품질과 부정적 감정에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 특히 대기시간이 영향을 미치는 부정적 감정은 예상보다 오래 기다렸다는 느낌의 기대불일치에 의해 높아지고, 기다리는 동안 즐길 거리가 제공되는 대기시간 활용에 의해서는 낮아지는 것으로 나타났다. 그러나 대기시간 비용과 대기시간 통제는 부정적 감정에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 본 연구는 사례연구로서 외적타당도의 한계가 있지만 대기시간이라는 새 변수와 부정적 감정의 매개변수를 이용한

논문 접수일: 2008년 8월 10일

* 연세대학교 행정학과 교수

통합적 관점의 고객만족 모형을 제시하였고 민원행정서비스를 담당하는 일선행정기관에 효과적 대기시간 관리를 위한 방법을 제시하였다는 데 의의가 있다.

□ 주제어: 대기시간, 공공서비스 품질, 고객만족, 민원행정서비스

Most research on service quality and customer satisfaction in the public sector has focused on the measurement of service quality and indicators for customer satisfaction survey. However, few research has been done on developing a unitive model describing the factors affecting customer satisfaction. The purpose of this study is to offer a customer satisfaction model which incorporates wait time as a new variable affecting the customer's affective response.

This new conceptual model integrates key variables derived from recent studies of service quality and customer satisfaction. Also incorporated are relevant constructs from the extant services literature, including the role of the disconfirmation of a customer's waiting time expectation, waiting costs, controllability of the cause, and the waiting environment. Data from actual customers queuing at a county office in Seoul are used to test the theoretical framework. Analysis of data, with the use of multiple regression analyses, demonstrates a strong pattern of support for the hypotheses, confirming the important role of wait time management in customer satisfaction.

This study shows that there is a strong correlation between wait time and a customer's affective response. As customer satisfaction is, in turn, related strongly to service quality and affective response, the customer's affective response is essentially a "mediator" between wait time and service quality. Furthermore, this study has found that while the role of the disconfirmation of a customer's waiting time expectation and waiting environment are supported, waiting costs and controllability of the cause are not. Future studies may include more variables such as prior service encounter, acceptability of waits, etc. to investigate factors affecting customer satisfaction.

□ Keywords: Wait Time, Public Service Quality, Customer Satisfaction

I. 서론

1990년대 이후 세계 각국의 행정개혁은 공공서비스의 질을 향상시켜 고객을 만족시키는 데 목적을 두고 있다. 우리나라 정부도 예외가 아니어서 행정기관들의 주민만족도 조사 등 고객만족을 위한 다양한 노력을 경주하고 있다.¹⁾ 그 결과 지금까지 공공서비스 품질과 고객만족에 관한 많은 연구가 진행되었는데(강황선, 2004; 이희태, 2003; 송건섭, 2003; 이환범 외, 2002; 박중훈, 2001; 라휘문·박희정, 2001; 오창택, 1998; 박중훈·김관석, 1996), 대부분의 연구가 공공서비스의 특수성에 집착하여 비슷한 설문과 연구과정을 가진다는 비판을 받고 있어 공공서비스 품질과 고객만족의 관계에 관한 모형의 타당성은 검토되어야 한다는 주장이 제기되고 있다(우양호·홍미영, 2004).

최근 사부문의 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구는 대기시간의 중요성에 관심이 집중되고 있다(조정은·김수욱, 2007; 윤성욱·김수배, 2003; 박유식, 2000). 서비스는 일반재화와 달리 구매를 위해 기다려야 하는 대기시간이 발생할 수밖에 없으며 이러한 대기시간이 서비스 품질과 고객만족에 영향을 미친다는 것이다(조정은·김수욱, 2007). 이러한 대기시간의 문제는 민원행정서비스를 담당하는 일선 행정기관의 서비스 품질과 고객만족에도 그대로 적용될 수 있다. 동사무소와 구청 등 일선 행정기관에서의 줄서기와 기다림은 우리가 흔히 경험하는 것이고 그리 유쾌한 것이 아니다. 물론 공공부문에 고객만족이라는 개념이 도입된 이후 일선 민원행정서비스 현장에 많은 변화가 있었지만 여전히 기다려야 하는 것이 사실이다. 지루한 기다림은 공공서비스 품질과 고객만족에 어떤 영향을 미칠까? 번호표를 사용하여 기다리는 시간을 짐작케 하고, 기다리는 동안 무료함을 달래기 위해 TV, 인터넷, 잡지 등을 제공하는 것은 공공서비스 품질과 고객만족에 어떤 영향을 미칠까?

공공서비스의 고객만족에 대한 기존연구들은 대부분 고객만족을 서비스 품질로 측정하거나 주민만족도로만 측정하였는데, 최근 사기업을 대상으로 대기시간과 같은 다른 영향요인이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지금까지 많은 연구들이 공공서비스의 고객만족과 서비스 품질의 상관관계를 분석하기 위해서 그 측정수단으로서 SERVQUAL 척도를 사용하여 통합적 지표와 모형의 개발을 주로 하였는데, 이 연구에서는 통합적 관점에서의 다양한 변수들을 고려하고 매개변수들의 역할까지 고려한 고객만족 모형을 제시하였다. 본 연구의 목적은 공공서비스의 품질과 고객만족에 영향을 미치는 새로운 변수로서의 대기시간의 중

1) 우리나라는 1990년대 중반 이후 정부업무등의평가에관한기본법을 근거로 중앙정부기관들과 지방자치단체들이 평가사업을 실시하고 있으며, 국무조정실 중심으로 중앙행정기관에 대한 고객만족도 조사와 지방자치단체들의 주민만족도 조사를 실시하고 있다.

요성을 실증적으로 검토하고 통합적 관점의 새로운 고객만족 모형을 제시하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 공공서비스 품질

현재 공공서비스 품질을 측정하기 위한 지표체계는 대부분 SERVQUAL 모형을 바탕으로 하고 있다.²⁾ Parasuraman et al.(1985)이 개발한 SERVQUAL 모형은 기대된 서비스와 지각된 서비스와의 차이를 측정하기 위한 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 5개 차원의 22개 항목으로 구성된 서비스 품질 평가방법이다.³⁾ 여기서 유형성이란 물리적 시설과 장비 그리고 직원의 용모 등을 말하고, 신뢰성이란 서비스가 정확히 수행되는 능력을 말하고, 대응성이란 고객에 반응하고 신속하게 서비스 제공하는 것을 말하고, 확신성이란 업무처리에 대한 믿음을 말하고, 공감성이란 접근 용이하고 원활한 의사소통과 고객에 대한 배려를 말한다.

SERVQUAL 모형은 정형화된 지표체계의 안정성 확보로 신뢰성을 높이는 장점이 있으나 다양한 분야에 적용하는 경우 타당성은 낮아지는 단점이 있다(송건섭·이환범, 2002). 공공부문의 SERVQUAL 모형은 기대와 지각된 성과와의 차이로 서비스 품질을 측정하였는데, Cronin & Taylor(1992)는 SERVQUAL 모형이 만족과 태도를 혼동한 것으로, 오히려 지각된 성과만을 서비스 품질로 측정하는 것이 낫다고 하여 SERVPERF 모형을 주장하였다. SERVPERF 모형은 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성과 함께 '결과(outcome)의 질'을 추가하여 6개 차원의 26개 항목으로 구성된다. SERVQUAL 모형에서 추가된 '결과의 질'이란 서비스 이용 목적의 달성과 고객 욕구의 충족 등을 말한다. 공공서비스의 품질 측정을 위해서는 지각된 성과에 의해 서비스 질이 결정되는 SERVPERF 모형이 SERVQUAL

2) Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL 모형은 서비스 품질이 제품 품질보다 평가하기 어려우며, 서비스 품질은 실제 서비스 성과에 대한 기대와 비교한 후 결정되고, 서비스 품질은 서비스 결과와 함께 서비스 전달과정에서 평가된다는 전제를 하고 있다.

3) 최초의 연구는 서비스 품질의 요인으로서 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 능력(competence), 접근성(access), 친절성(courtesy), 의사소통(communication), 신용도(credibility), 안전성(security), 고객이해(understanding the customer)의 10개 차원의 97개 항목이었으나 후속연구에 의해 SERVQUAL의 5개 차원, 22개 항목, 44개 문항으로 축소되었다.

보다 더 타당하며(우양호·홍미영, 2004), 이는 현실세계에서 공공서비스에 대한 정보가 없는 상황에서(Kelly & Swindell, 2002) 자신이 가지는 기대수준이 어느 정도인지 정확히 파악하기 힘들기 때문이다.⁴⁾

2. 고객만족

공공서비스 고객만족에 관한 연구는 크게 두 분야로 구분된다. 첫째, 주민만족도 조사와 관련한 모형과 연구방법론에 관한 연구이다. 예를 들면 공공기관 고객만족도 측정(한국행정연구원, 2005), 민원만족도 조사와 기관평가제도의 개선(강민아·이근주, 2005), 시민만족도 평가제도의 모형(박경효·정운수, 2001) 중앙행정기관의 민원행정서비스에 대한 국민고객만족도 조사(김판석·박중훈, 1996), 지방자치단체의 민원행정서비스에 대한 주민만족도 조사(송건섭, 2003; 이선우·조경호, 1999; 김병국, 1996) 등이 이 범주에 속한다.

둘째 주민만족도의 영향요인에 관한 연구이다. 김영오(2004)는 공공서비스 품질을 구성하는 6요인 즉 접근용이성, 편리성, 쾌적성, 신속정확성, 업무공정성 등이 주민만족도에 영향을 준다고 하였다. 성도경(2004)은 대응성, 만족성, 개방성, 편의성, 평가성, 시정성, 정확성, 일관성, 신뢰성 등이 고객지향적 행정의 중요한 요소라고 하였다. 그 외 고객만족에 영향을 주는 요인으로서 유형성, 대응성, 편리성, 친절성, 신뢰성을 든 연구(이희태, 2003), 유형성, 대응성, 확산성, 공감성, 신뢰성을 든 연구(오세윤, 2000), 유형성, 신속정확성, 이해용이성, 이용편리성, 관심표명 및 친절성을 든 연구(오창택, 1997) 등이 있다.

3. 고객만족과 서비스 품질의 관계

서비스 품질과 고객만족의 인과관계에 관한 논의는 서비스 품질이 고객만족의 선행변수라는 주장(Bolton & Ruyter, 1995; Cronin & Taylor, 1992; Oliver, 1993; Rust & Oliver, 1994), 고객만족이 서비스 품질의 선행변수라는 주장(Patterson & Johnson, 1993; Bittner & Hubbert, 1994; Bolton & Drew, 1991), 서비스 품질과 고객만족은 동일 개념이라고 보는 주장(Dabholkar, 1995)으로 구분된다. 지금까지의 연구에 의하면

4) 이를 귀인오류(attribution error)라고 하였는데 귀인오류를 제거하기 위한 방법으로 사전설명과 정보제공을 할 수 있지만 실제 이러한 방법을 사용하기는 쉽지 않기 때문이다. 공공서비스 품질 측정을 위한 연구들은 대부분 시민들의 주관적 만족도를 질문하였고, 이는 시민들이 해당 공공서비스에 대한 충분한 사전지식을 갖고 있다는 전제하에서 이루어졌지만 실제로 충분한 정보를 가진 사람은 많지 않다는 것이다.

서비스 품질과 고객만족은 독자적 개념으로 취급된다는 점은 확실하지만(Parasuraman et al., 1988; Oliver, 1993; Rust & Oliver, 1994; Patterson & Johnson, 1993),⁵⁾ 서비스 품질과 고객만족의 선행변수 여부에 대해서는 여전히 논쟁이 있다. 하지만 우리나라 학자들은 서비스 품질이 고객만족도에 영향을 미치는 선행변수라는데 합의하고 있다(김병국, 1996; 김인 외, 1999; 라희문, 2000; 박중훈, 2001; 박기관, 2002; 이혜순, 2003; 우양호·김인, 2006; 김인, 2007).

4. 대기시간, 서비스 품질, 고객만족의 관계

Taylor(1994)는 대기시간을 ‘고객이 서비스를 받을 준비가 되어 있는 시점부터 서비스가 개시되는 시점까지의 시간’이라고 정의한다. 즉 언제든지 서비스를 받을 수 있는 상태에서 기다리게 되는 시간을 말한다. 대기시간과 서비스 품질 그리고 고객만족과 관련한 연구는 크게 세 분야로 구분된다. 첫째, 서비스 제공 단계별 대기시간에 관한 연구, 둘째, 실제대기시간과 지각된 대기시간에 관한 연구, 셋째, 대기시간과 서비스 품질평가 그리고 고객만족에 관한 연구이다.

1) 서비스 제공 단계별 대기시간

대기시간은 업무전(pre-process), 업무중(in-process), 업무후(post-process)로 구분되는데(Dube-Rioux et al., 1988; Taylor, 1994; Leclerc et al., 1995), 사람들은 민원서비스를 제공받는 동안의 업무중 대기시간보다는 자기 차례가 되기를 기다리는 업무전 대기시간을 더 지루해 한다(Dube-Rioux et al., 1988). 즉 사람들은 서비스 제공 중의 대기보다 서비스 제공 전과 후에 발생하는 대기에 더 민감하게 반응하기 때문에(Maister, 1985; Leclerc et al., 1995) 고객만족을 위해서는 업무전 대기시간에 더 큰 관심을 기울여야 하는 것이다(Venkateson & Anderson, 1985).⁶⁾

5) 서비스 품질과 고객만족의 관계는 많은 학자들의 논쟁이 있지만 서비스 품질과 고객만족의 차이에 대해서는 어느 정도 합의를 하고 있다(Anderson, et al., 1994). 첫째, 서비스 품질은 태도로서 서비스에 대한 장기적 전반적 평가이고 고객만족은 경험에 따른 기대불일치의 결과로 특정상황에 따른 주관적 판단척도에 의한 것이다. 둘째, 서비스 품질은 소비경험 없이도 지각할 수 있지만 고객만족은 서비스에 대한 실제경험을 요구한다. 셋째, 서비스 품질은 기대를 성과지각의 준거점으로 사용하는데, 고객만족은 기대불일치의 예측적 기대를 적용한다.

6) Venkateson & Anderson(1985)은 업무전 대기시간을 다시 예약전 대기시간(pre-schedule waits), 줄서기(queue waits), 지연(post-schedule waits)으로 나누었다. 예약전 대기시간이란

2) 실제대기시간과 지각된 대기시간

대기시간은 실제대기시간(objective waiting time)과 지각된 대기시간(perceived waiting time)으로 구분되는데(Hornik, 1984), 서비스 품질은 대체로 실제대기시간보다는 지각된 대기시간에 의해 더 큰 영향을 받는다고 한다(Pruyn & Smidts, 1998). 사람들은 실제대기시간보다 지각된 대기시간을 더 길게 또는 더 짧게 느끼는 경우가 있다. 예를 들면 아무 것도 하지 않는 것보다는 무엇인가 하는 것이 대기시간을 더 짧게 느끼게 한다(Maister, 1985). 실제로 TV를 설치한 경우 대기시간을 더 짧게 인식하였으며(Pruyn & Smidts, 1998) 음악을 들려 준 경우 대기시간을 더 짧게 인식한 경우가 있었다(Cameron et al., 2003). 또한 지각된 대기시간은 고객만족도를 높이고 경쟁 업체의 만족도를 떨어뜨리는 효과가 있다고 한다(Kumar, 2005).⁷⁾

3) 대기시간과 서비스 품질 그리고 고객만족

대기시간이 서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구는 크게 대기시간이 직접적으로 영향을 미치는 연구와 매개변수를 통해 고객만족에 영향을 미친다는 연구로 나누어진다. 대기시간이 서비스 품질과 고객만족에 직접적 영향을 미친다는 연구에는 대기시간이 서비스 품질에 직접적 영향을 미친다는 연구(Dube-Rioux et al., 1989)와 대기시간이 고객만족에 직접적 영향을 미친다는 연구(Davis & Vollmann, 1990; Kumar, 2005; Scotland, 1991; Davis & Heineke, 1998; Katz et al., 1991)가 있다. 대기시간이 매개변수를 통해 서비스 품질 또는 고객만족에 영향을 미치는 연구는 대부분이 대기시간이 부정적 감정이나 수용가능성 등의 매개변수를 통하여 품질평가 또는 고객만족에 영향을 미친다는 것이다(Taylor, 1994; Hui & Zhou, 1996; Hui & Tse, 1996; Houston et al., 1998; Pruyn et al., 1998; Whiting & Donthu, 2006). 즉 대기시간은 매개변수인 부정적 감정에 영향을 주고 이는 다시 서비스 품질에 영향을 주어 그 결과 고객만족이 낮아지는 것이다. 결국 대기시간은 서비스 품질에 부정적 영향을 미치며 고객만족과 부(-)의 관계를 가지는 것이다.

면담 약속 시간보다 일찍 가서 기다리는 경우를 말하고, 줄서기란 제 시간에 맞추어 갔으나 순서를 기다리기 위해 줄을 서야 하는 경우이며, 지연이란 정해진 시간보다 늦게 서비스가 제공되는 경우를 말한다(Taylor, 1994).

7) 결국 절대적 시간개념보다 주관적으로 느끼는 유동적 시간으로서의 지각된 대기시간이 더 중요하므로, 서비스 제공자는 대기시간 관리를 통해서 대기시간을 더 짧게 느끼도록 조치를 취해야 한다는 것이다(Zakay & Hornik, 1991).

대기시간과 서비스 품질 그리고 고객만족과 관련한 기존문헌의 내용을 간략히 요약하면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 대기시간과 서비스 품질 그리고 고객만족의 관계

서비스 단계별 대기시간 연구	
Leclerc et al., 1995	업무전 대기과 업무후 대기가 업무중 대기보다 더 지루하게 느껴짐
Maister, 1985	업무전 대기과 업무후 대기가 업무중 대기보다 더 지루하게 느껴짐
Dube-Rioux et al., 1988	업무전 대기가 업무중 대기보다 더 지루하게 느껴짐
실제대기시간과 지각된 대기시간 연구	
Katz et al., 1991	실제대기시간이 지각된 대기시간보다 더 중요함
Pruyn & Smidts, 1998	지각된 대기시간이 더 중요함 (TV를 설치한 경우 대기시간을 더 짧게 인식하였음)
Cameron et al., 2003	지각된 대기시간이 더 중요함 (음악을 들려 준 경우 대기시간을 더 짧게 인식하였음)
Kumar, 2005	지각된 대기시간이 더 중요함
대기시간이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구	
Dube-Rioux et al., 1989	지연을 경험한 고객은 서비스품질을 낮게 평가함
대기시간이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구	
Davis & Vollmann, 1990	대기시간이 고객만족에 직접적 영향 줌
Kumar, 2005	지각된 대기시간은 고객만족도를 높이고 경쟁 업체의 고객만족도를 떨어뜨리는 효과가 있음
Scotland, 1991	대기시간 길어질수록 고객만족도 떨어짐
Davis & Heineke, 1998	대기시간은 고객만족도에 직접적 영향 미침
Katz et al., 1991	대기시간은 고객만족도에 직접적 영향 미침
대기시간이 매개변수를 통하여 서비스 품질 또는 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구	
Taylor, 1994	대기시간에 대한 서비스 제공자의 대기시간 통제력이 높은 경우 부정적 감정 높아지고 서비스 품질 낮아짐
Hui & Zhou, 1996	대기 정보 제공은 대기시간의 수용가능성을 높여 서비스 품질 높임
Hui & Tse, 1996	지각된 대기시간은 고객의 부정적 감정과 수용가능성에 영향을 미치고 서비스 품질에 영향 줌
Pruyn et al., 1998	대기시간과 대기환경은 고객의 부정적 감정에 영향 주어 서비스 품질에 영향 줌
Houston et al., 1998	대기시간, 대기시간 비용, 기대불일치, 거래중요도는 부정적 감정에 영향 주어 서비스 품질에 영향 줌
Whiting & Donthu, 2006	대기시간 감소와 대기시간 활용(음악)은 부정적 감정 낮추고 고객만족 높이나 대기 정보 제공은 영향 없음

5. 대기시간과 부정적 감정

서비스를 받기 위해 기다리는 대기시간은 물질적 손해와 함께 정신적 손실감으로 인해 부정적인 감정을 느끼게 한다(Osuna, 1985). 대기시간으로 인한 부정적 감정은 크게 불쾌감과 불안감으로 나타나는데(Taylor, 1984), 불안감이란 얼마나 더 기다려야 하는지 모를 때 나타나는 정서적 불안이며 불쾌감이란 기다림으로 인한 성가심과 괴로움이다. 개인이 서비스를 받기 위해 기다리는 사실은 부정적 경험으로 인식되고 이러한 부정적 감정은 서비스 품질에 영향을 미치며 이는 다시 서비스에 대한 고객만족에 직접적 영향을 미친다(Pruyn & Smidts, 1998; Houston et al., 1998; Katz et al., 1991). 이러한 부정적 감정에 영향을 미치는 변수로는 대기시간 외에도 기대불일치, 대기시간 비용, 대기시간 통제력, 대기시간 활용 등이 있다.

민원인의 대기시간에 대한 기대와 실제 대기시간의 차이를 기대불일치(disconfirmation of wait time expectation)라고 한다(Kelly & Davis, 1994). 대기시간이 기대보다 길 때는 부정적 불일치, 짧을 때는 긍정적 불일치라고 하는데, 부정적 불일치의 경우 부정적 감정이 높아지고 그 결과 서비스 품질 낮아진다(Hui & Tse, 1996).⁸⁾

대기시간 비용(waiting cost)은 대기시간을 심리적 물질적 비용으로 보고, 기다리는 지루함의 정신적 손해와 다른 활동을 할 수 없는 기회비용으로 보는 것이다(Schwartz, 1975). 대기시간 비용이 클수록 부정적 감정이 높아지고 그 결과 서비스 품질은 낮아진다(Houston et al., 1998).

대기시간을 줄일 수 있는 행동을 누가 할 수 있는가의 문제이다. 대기시간 통제력이 대기자 자신이 아니라 서비스 제공자에 있는 경우 즉 일선행정기관이 충분히 대기시간을 줄일 수 있다면 부정적 감정은 높아진다(Taylor, 1994; Houston et al., 1998; Fiske & Taylor, 1991; Hui & Tse, 1996). 예를 들어 창구는 여러 개이지만 정작 서비스 하는 창구는 하나 뿐이고 나머지 직원들은 모여 잡담하고 있거나 하면 부정적 감정이 높아질 것이다.

대기자가 무언가 소일거리가 있다면 지각된 대기시간을 줄일 수 있고 부정적 감정을 줄일 수 있을 것이다. Pruyn et al.(1998)은 TV의 비치가 지각된 대기시간을 줄이고 서비스 품질에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 잡지, TV, 음악 등 시간을 채울 수 있는 대기시간 활용이 가능한 경우 지각된 대기시간은 짧아진다(Hornik, 1984). 우리는 무엇인가 할 때 특히 재미있는 일을 할 때는 시간이 길다고 느끼지 않는다. 오히려 시간이 얼마나 갔나 하고 시

8) 대학 수강신청자를 대상으로 한 Hui & Tse(1996)의 연구는 대기시간을 예측가능하게 하는 정보가 부정적 감정을 완화시키기는 하였지만 지각된 대기시간을 줄이지는 못하였다고 한다.

계를 자주 볼수록 즉 시간의 경과에 더 많은 주의를 기울일수록 더 오래 기다린 것 같은 느낌이 드는 것이다(Zakay & Hornik, 1991). 따라서 고객이 무엇인가 관심을 가질 수 있는 일을 제공하는 것이 부정적 감정을 줄이며(Kellaris & Kent, 1987), 인터넷이나 TV 또는 홍보물과 잡지를 비치하는 등 고객의 관심을 다른 곳으로 집중하게 하여 대기시간을 지각하지 못하게 하는 것이 부정적 감정을 감소시키고 그 결과 서비스 품질이 높아진다(Katz et al., 1991; Kurtz & Clow, 1998).

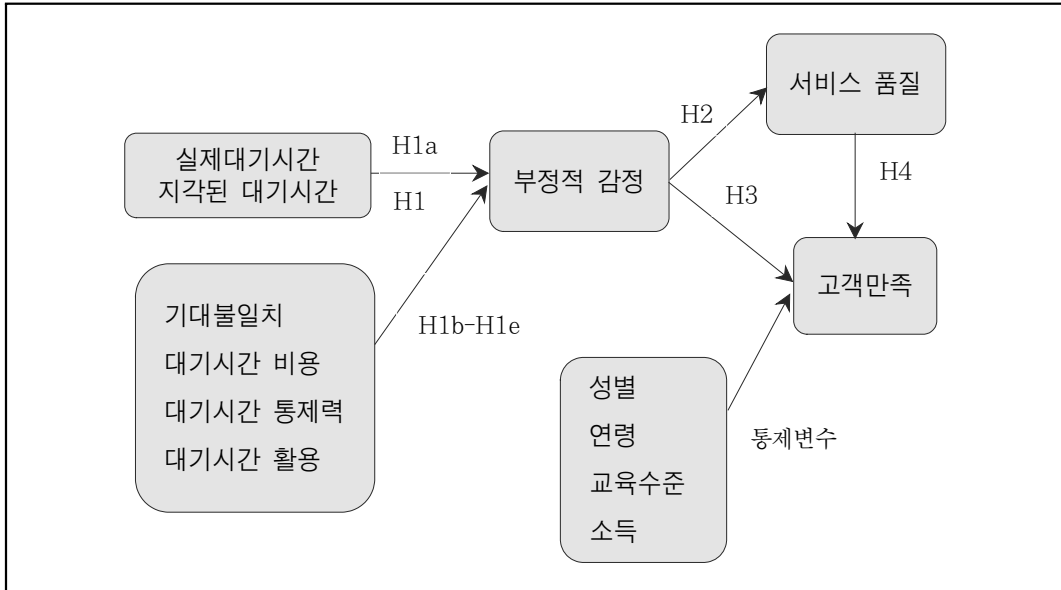
Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 설계

지금까지 공공서비스의 품질을 측정하고 고객만족에 미치는 영향을 조사한 연구는 많이 있었으나 대기시간 즉 창구에서 서비스를 받기까지 기다리는 시간이 공공서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구는 거의 없었다. 따라서 본 연구의 목적은 대기시간이 공공서비스의 품질과 고객만족에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고 새로운 고객만족 모형을 제시하는 것이다. 우선 독립변수는 대기시간이 되고 종속변수는 공공서비스 품질과 고객만족이 될 것이다.⁹⁾ 여기서 대기시간은 Hornik(1984)의 실제대기시간과 지각된 대기시간을 사용하였고, 대기시간은 부정적 감정이라는 매개변수를 통하여 공공서비스 품질과 고객만족에 영향을 주고(Houston et al., 1998; Taylor, 1994), 부정적 감정은 기대불일치, 대기시간 비용, 대기시간 통제력, 대기시간 활용에 의해 영향을 받는다(Katz et al., 1991; Pruyn & Smidts, 1998; Houston et al., 1998; Hui & Tse, 1996). 덧붙여 고객만족은 시민들의 주관적 인식에 영향을 미치는 요인에 의해 결정되는데 특히 시민들의 사회경제적 수준에 영향을 받는다. 즉 같은 민원행정서비스인 경우라도 시민의 사회경제적 특성에 따라 고객만족은 달라지고(황아란, 2003), 성별, 연령, 소득, 교육수준 등이 고객만족과 관련하여 중요한 변수들이다(Brown & Coulter, 1983; Fitzgerald & Durant, 1980; 김인, 2007). 이상의 논의를 요약하면 다음의 <그림 1>과 같은 모형이 될 것이다.

9) SERVQUAL 또는 SERVPERF로 측정되는 공공서비스 품질은 고객만족의 선행변수이다.

〈그림 1〉 대기시간 모형



이러한 대기시간 모형에 의해 검증될 가설은 다음과 같다.

가설 1: 대기시간이 길수록 부정적 감정이 높아질 것이다.

가설 1a: 실제대기시간보다 지각된 대기시간이 부정적 감정에 더 큰 영향을 미칠 것이다.

가설 1b: 지각된 대기시간이 길어도 기대불일치가 낮으면 부정적 감정이 낮아질 것이다.

가설 1c: 지각된 대기시간이 길어도 대기시간 비용이 적으면 부정적 감정이 낮아질 것이다.

가설 1d: 지각된 대기시간이 길어도 대기시간 통제력이 적으면 부정적 감정은 낮아질 것이다.

가설 1e: 지각된 대기시간이 길어도 대기시간 활용이 높으면 부정적 감정이 낮아질 것이다.

가설 2: 부정적 감정이 높을수록 서비스 품질은 낮아진다.

가설 3: 부정적 감정이 높을수록 고객만족은 낮아진다.

가설 4: 서비스 품질이 낮을수록 고객만족은 낮아진다.

2. 변수의 측정

이 연구의 종속변수는 고객만족이다. 고객만족이란 '공공서비스 고객이 다양한 행정기관의 서비스에 대해 만족하는 정도'로 간단히 정의된다(Baker & Crompton, 2000). 고객만족

에 대한 많은 연구들은 서비스 품질의 SERVQUAL 척도를 이용하여 고객만족의 측정지표를 구성하지만 고객만족이 서비스 품질보다 더 많은 선행변수를 갖는다는 점에서 서비스 품질보다 상위개념이라고 할 수 있다(우양호·홍미영, 2004).¹⁰⁾ 따라서 본 연구에서는 전반적 서비스에 만족에 대한 간략한 질문으로 고객만족을 측정하였다.

우리나라 공공서비스 품질의 측정은 SERVQUAL 모형보다 SERVPERF 모형이 더 우세하다는 연구결과가 있으므로(우양호·홍미영, 2004) 여기서는 SERVPERF의 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성, 결과의 질에서 중요한 항목을 선정하여 6항목의 질문으로 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1 - 매우 그렇다 5)를 이용하여 측정하였다.¹¹⁾

본 연구의 목적은 구청을 방문한 민원인의 실제대기시간과 지각된 대기시간이 공공서비스 품질과 고객만족에 어떤 영향을 미치는지 알아보는 것이다. 구청 민원행정서비스의 경우 서비스 제공 후의 대기라고 할 수 있는 '업무후 대기'는 거의 없는 반면 서비스 제공 전의 대기라고 할 수 있는 '업무전 대기'가 많으므로 여기서는 업무전 대기시간을 실제대기시간과 지각된 대기시간으로 나누어 측정하였다. 실제대기시간은 방문시 설문지 나누어 준 시각과 나가면서 설문지를 제출한 시각의 차이로 측정하였다. 지각된 대기시간은 '고객이 서비스를 받을 준비가 되어 있는 시점부터 서비스가 개시되기까지의 시간'으로 정의하고(Taylor, 1994), 기다린 시간을 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1 - 매우 그렇다 5)로 질문하여 측정하였다.

부정적 경험은 불쾌감, 노여움, 화, 불확실성 등으로 측정되는데(Hui & Tse, 1996; Houston et al., 1998; Taylor, 1994) 여기서는 단순히 불쾌한 정도로 측정하였다. 기대했던 것보다 대기시간이 길게 느껴진 경우를 기대불일치라고 하고 예상한 시간과의 기대 차이 측정하였고, 대기시간 비용은 정신적 손해와 기회비용으로 측정되는데(Houston et al., 1998) 여기서는 기회비용의 개념을 사용하여 다른 일정에 차질이 생긴 정도를 측정하였다. 대기시간을 서비스 제공자가 통제할 수 있는가의 문제(Houston et al., 1998) 즉 구청이 대기시간을 줄일 수 있는 노력을 하는지에 관한 것은 서비스 제공자인 구청이 대기시간을 단축할 수 있는 여지가 있음을 묻는 질문으로 측정하였다. 마지막으로 대기시간이 채워져 있지 않을 때 부정적 감정을 유발할 수 있으므로(Larson, 1987) 구청의 대기시간 활용여부를 측정하였다. 이상의 변수측정에 관한 설문항목은 다음의 <표 2>와 같다.

10) 단기적으로는 인지적 개념인 서비스 품질과 인지적·감정적 개념의 결합인 고객만족이 서로 구분되지만 장기적으로는 고객만족이 감정적 요소가 감소되고 인지적 요소가 증가하면서 서비스 품질과 중복되는 개념을 가지게 된다(Dabholkar, 1995).

11) 6 항목은 우양호·홍미영(2004:660)의 연구에서 각 차원을 가장 잘 대표하는 항목으로 나타난 것을 선정하였다.

<표 2> 변수의 측정

변수	설문항목	
고객만족	오늘 방문한 구청의 전반적 서비스 만족에 대해 어떻게 생각하십니까?	
서비스품질	유형성	오늘 방문한 구청의 시설이 매력적이고 좋아 보인다.
	신뢰성	오늘 방문한 구청의 직원은 언제나 약속한 사항을 잘 이행한다.
	대응성	오늘 방문한 구청의 직원은 언제나 주민에게 기꺼이 도움을 주려 한다.
	확신성	오늘 방문한 구청의 직원은 믿고 신용할 수 있다.
	공감성	오늘 방문한 구청은 주민의 이익을 지켜주려 노력한다.
	결과의 질	오늘 방문한 구청은 내가 필요로 하는 서비스를 제공한다.
실제대기시간	구청 방문 시각과 떠나는 시각의 차이	
지각된 대기시간	오늘 구청을 방문하여 창구에서 부를 때까지 걸린 시간은 길었다.	
부정적 경험	오늘 구청을 방문하여 민원서비스를 받은 느낌은 불쾌하다.	
기대불일치	오늘 구청을 방문하여 창구에서 부를 때까지의 시간은 예상했던 것보다 길었다.	
대기시간 비용	오늘 구청을 방문하여 기다리는 시간 때문에 다른 일정에 차질이 생겼다.	
대기시간 통제력	오늘 구청을 방문하여 기다린 시간은 구청에 의해 충분히 단축될 수 있다고 생각한다.	
대기시간 활용	오늘 구청을 방문하여 기다리는 동안 시간을 보낼 수 있는 즐길 것 (예: TV, 잡지, 인터넷) 등이 있었다.	

3. 자료수집과 표본의 구성

대기시간이 부정적 감정과 서비스 품질 그리고 고객만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 설문조사를 시행하였다. 우선 구청을 방문한 시민 20명의 예비조사를 통해 난해하거나 어려운 설문항목을 수정하였고 내적일관성을 해치는 항목이 있는지 검토하였다. 수정된 설문지는 2007년 7월 16일부터 20일에 걸쳐 A 구청을 방문한 시민들에게 250부가 배포되었으며 회수된 184부 중 무성의한 응답을 제외한 125부가 최종분석에 사용되었다.¹²⁾ 그 결과 응답자의 표본은 인구통계학적 대표성이 높은 것으로 나타났는데, 성별은 남자가 78명(62.4%), 여자가 47명(37.6%), 연령은 20대가 53명(42.4%), 30대가 38명(30.4%), 40대가 19명(15.2%), 50대 이상이 15명(12%), 학력은 대학원 졸업이 18명(14.4%), 대학 졸업이 65명

12) 전체 설문응답의 10% 이상 누락된 응답지와 설문지의 답에 일률적으로 모두 같은 번호를 선택한 응답지 등은 제외하였다.

(52%), 고교 졸업이 34명(27.2%), 중학교 졸업 이하가 8명(6.4%), 가계소득은 월 400만 원 이상이 4명(3.2%), 월 300~400만 원 미만이 38명(30.4%), 월 200~300만 원 미만이 43명(34.4%), 월 100~200만 원 미만이 35명(28%), 월 100만 원 미만이 5명(4%)이었다.

IV. 분석결과

측정항목의 신뢰성을 검증하기 위한 Cronbach's Alpha 값은 모든 분석대상 항목에서 0.7 이상으로 나타나 신뢰도에 문제가 없는 것으로 판명되었다. 대기시간이 길수록 부정적 감정이 높아질 것이라는 가설1의 검증을 위해 실제대기시간과 지각된 대기시간을 독립변수로 하고 부정적 감정을 종속변수로 하는 단순회귀분석을 각각 실시하였다. <표 3>은 실제대기시간의 회귀분석 결과인데 회귀계수는 +0.232, $t=5.136$, $P<0.01$ 이므로 실제대기시간이 길어지면 부정적 감정이 높아짐을 알 수 있다. 이러한 결과는 지각된 대기시간의 회귀분석 결과인 <표 4>에서도 같이 나타나는데, 회귀계수는 +0.135, $t=3.139$, $P<0.001$ 이므로 지각된 대기시간 역시 부정적 감정에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설1은 지지되고 이는 Taylor(1994)와 Houston(1998)의 연구결과와도 일치한다. 또한 지각된 대기시간이 실제대기시간보다 부정적 감정에 더 큰 영향을 준다는 가설1a 역시 지지되었는데, 이는 Pruyn & Smidts(1998)의 연구에 의해서도 검증된 사실이다.

<표 3> 실제대기시간과 부정적 감정

	b	β	t
C	2.987		23.248**
실제대기시간	0.232	0.317**	5.135**
F	26.284**		

* $P<0.05$ ** $P<0.01$ *** $P<0.001$

〈표 4〉 지각된 대기시간과 부정적 감정

	b	β	t
C	3.465		12.547***
지각된 대기시간	0.135	0.143***	3.139***
F	8.161***		

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

부정적 감정과 서비스 품질과의 회귀분석 결과는 〈표 5〉와 같은데, 회귀계수 -0.143, $t=2.409$, $P<0.01$ 로 통계적 유의성을 가진다. 따라서 부정적 감정이 높을수록 서비스 품질은 낮아진다는 가설2는 지지된다. 이러한 결과는 공공서비스를 제공받기 위해 기다리는 것이 부정적 감정을 유발하고 부정적 감정은 공공서비스 품질에 영향을 미친다는 새로운 고객만족 모형의 타당성을 제공한다.

〈표 5〉 부정적 감정과 서비스 품질

	b	β	t
C	2.315		8.917**
부정적 감정	-0.143	-0.167**	2.409**
F	6.275**		

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

부정적 감정과 고객만족의 회귀분석 결과는 〈표 6〉과 같다. 부정적 감정이 높을수록 고객만족은 낮아진다는 가설3은 사회경제적 변수가 통제된 상태에서 회귀계수 -0.063, $t=0.136$, $P<0.01$ 로 채택되었다. 그러나 낮은 회귀계수와 t 값으로 상대적으로 약한 영향력을 보여주고 있다. 이는 고객만족이 부정적 감정보다는 서비스 품질과 같은 다른 요인에 의해 더 많은 영향력을 받기 때문일 것으로 추정된다.

〈표 6〉 부정적 감정과 고객만족

	b	β	t
C	2.658		16.456***
부정적 감정	0.063	0.136**	3.019**
성별	0.005	0.093	1.246
연령	0.003	0.066	1.132
교육수준	0.004	0.075	0.982
소득수준	0.002	0.034	0.532
F	3.253**		

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

〈표 7〉에서 보는 바와 같이 서비스 품질은 고객만족에 영향 미치는 중요한 변수이다. 즉 회귀계수가 0.223, $t=6.102$, $P<0.01$ 로서 서비스 품질이 부정적 감정보다 더 높은 회귀계수를 가짐으로써 서비스 품질이 더 직접적 영향력을 미친다. 부정적 감정과 서비스 품질의 경우 모두 사회경제적 변수는 고객만족에 통계적으로 유의한 영향력이 없었다. 따라서 이상의 논의를 종합하면 대기시간-특히 지각된 대기시간-은 부정적 감정에 영향을 미치고 부정적 감정은 서비스 품질에 영향을 미치고 낮은 서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

〈표 7〉 서비스 품질과 고객만족

	b	β	t
C	2.625		15.245**
서비스 품질	-0.223	-0.056**	6.102**
성별	-0.006	-0.103	1.345
연령	-0.005	-0.098	1.157
교육수준	-0.004	-0.085	0.972
소득수준	-0.003	-0.054	0.832
F	35.204**		

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

지각된 대기시간이 부정적 감정에 영향을 미치는 것은 확실하지만 이와 함께 기대불일치, 대기시간 비용, 대기시간 통제력, 대기시간 활용 등이 통제변수의 역할을 하는지를 검증하기 위해서는 중재적 회귀분석을 실시하였다. 〈표 8〉은 지각된 대기시간을 독립변수로 하고 기대불일치, 대기시간 비용, 대기시간 통제력, 대기시간 활용의 변수를 각각 상호작용의 변수로

그리고 사회경제적 통제변수를 추가한 경우의 회귀분석 결과이다. 성별, 연령, 교육수준, 소득수준과 같은 사회경제적 변수는 회귀모형에서 통계적으로 유의한 결과가 없어 생략하였다.¹³⁾ 예를 들어 노인들은 주로 대기시간이 적은 간단한 민원서비스를 방문했을 수도 있다. 지각된 대기시간과 기대불일치, 대기시간 비용, 대기시간 통제력, 대기시간 활용의 변수들을 독립변수로 하고 부정적 감정을 종속변수로 한 회귀분석 결과인 모형 1과 변수 간의 상호작용을 포함한 회귀분석의 결과인 모형 2는 차이가 있었다.

<표 8> 지각된 대기시간과 상호작용의 통제변수와 부정적 감정

	b	β	t	R ²
기대불일치				
모형 1 지각된 대기시간 기대불일치	0.184* 0.165*	0.193* 0.174*	3.021* 2.98*	0.092
모형 2 지각된 대기시간 기대불일치 지각된 대기시간*기대불일치	0.217* 0.263* 0.071*	0.257* 0.324* 0.098*	1.042* 1.231* 0.376*	0.123
대기시간 비용				
모형 1 지각된 대기시간 대기시간 비용	0.159*** 0.062	0.187*** 0.094	2.971*** 2.175	0.083
모형 2 지각된 대기시간 대기시간 비용 지각된 대기시간*대기시간 비용	0.165*** 0.175 0.053	0.192*** 0.183 0.076	3.754*** 0.152 0.768	0.102
대기시간 통제력				
모형 1 지각된 대기시간 대기시간 통제력	0.174* 0.035	0.196* 0.052*	0.812* 0.301*	0.072
모형 2 지각된 대기시간 대기시간 통제력 지각된 대기시간*대기시간 통제력	0.214** 0.243 0.061	0.312** 0.267 0.082	0.321** 0.210 0.089	0.082

13) 이러한 결과는 표본수가 작아 그 차이가 드러나지 않았기 때문일 수도 있고 민원별로 대기시간의 차이를 고려하지 않았기 때문일 수도 있다.

대기시간 활용				
모형 1 지각된 대기시간 대기시간 활용	0.187*** -0.010	0.205*** -0.025	0.943*** -0.085	0.092
모형 2 지각된 대기시간 대기시간 활용 지각된 대기시간*대기시간 활용	0.245** -0.284* -0.082*	0.302** -0.3378* -0.102*	1.112** -0.117* -0.267*	0.132

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

첫째, 기대불일치의 경우, 모형 2의 R^2 값은 모형 1의 R^2 값보다 0.031 설명력이 증가되었음을 알 수 있다. 즉 기대했던 것보다 오래 기다린다고 느낀 사람은 부정적 감정이 높아진다는 가설 1b는 지지되었다. 둘째, 대기시간 비용의 경우, 모형 2는 모형 1보다 0.011 설명력이 증가되었으나 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 대기시간으로 다른 일정에 차질이 있으면 부정적 감정이 증가된다는 가설 1c는 기각되었다. 이러한 결과는 대기시간 비용이 지각된 대기시간과 부정적 감정의 통제변수 역할을 한다는 연구결과(Hui & Tse, 1996)와 반대되는 것이다. 아마도 그 이유는 행정처리를 위해 절대적으로 필요한 업무이므로 다른 일정을 잡지 않고 충분한 시간 여유를 갖고 구청을 방문하거나 과거의 경험상 어느 정도 기다릴 각오가 되어 있기 때문인지도 모른다. 셋째, 대기시간 통제력의 경우, 모형 2는 모형 1보다 0.010 설명력이 증가되었으나 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 구청이 대기시간을 통제할 수 있다고 민원인이 느끼면 부정적 감정이 높아진다는 가설 1d는 기각되었다. 이는 구청이 대기시간을 줄이려는 노력을 할 것이라고 민원인들이 꿈에도 생각하지 않기 때문인지도 모른다. 넷째, 대기시간 활용의 경우, 모형 2는 모형 1보다 0.040 설명력이 증가되었으며 통계적으로 유의하였다. 따라서 기다리는 동안 시간을 보낼 수 있는 즐길 거리가 있으면 부정적 감정은 낮아질 것이라는 가설 1e는 채택되었다. Pruyn & Smidts(1998)의 주장대로 실제 대기시간을 줄이는 것보다는 대기시간을 활용할 수 있는 TV, 잡지, 인터넷 등의 배치가 부정적 감정을 줄이는데 더 효과적인 것을 알 수 있다.

V. 요약과 정책제언

연구결과는 공공서비스 품질과 고객만족의 연구에 있어 몇 가지 고려할 사항을 제공한다. 첫째, 공공서비스 품질은 고객만족의 선행변수임이 검증되었다. 지금까지 논란이 많은 공공서비스 품질과 고객만족의 관계는 공공서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 결론지을 수 있다. 둘째, 공공서비스 품질의 척도인 SERVPERF의 6차원은 26항목 모두 사용하지 않고 6개의 개별 항목만으로도 간단한 측정도구가 된다. 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 결과의 질은 공공서비스 품질을 대변하는 훌륭한 지표이다. 셋째, 공공서비스 품질은 대기시간이라는 새로운 변수에 의해 영향을 받는데 부정적 감정이라는 매개변수를 통하여 영향을 받는다. 대기시간은 실제대기시간과 지각된 대기시간 모두 부정적 감정을 높이고 이는 다시 공공서비스 품질에 영향을 주어 고객만족을 낮춘다는 것이다. 넷째, 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향을 정확히 파악하기 위해서는 기대불일치, 대기시간 비용, 대기시간 통제력, 대기시간 활용 등 통제변수의 영향력을 고려해야만 한다. 예상했던 것보다 더 기다린 사람들은 기대불일치로 인해 부정적 감정이 높았으며, 대기시간 동안 잡지 등 즐길 거리가 있어 대기시간을 활용할 수 있었던 사람은 부정적 감정이 낮았다. 그러나 기다리는 것 때문에 다른 일정에 차질이 생겨 부정적 감정이 높아졌거나, 구청이 대기시간을 줄일 수 있었다고 느껴 부정적 감정이 높아진 것은 아니었다. 결국 대기시간은 고객만족에 영향을 주고 따라서 고객만족을 위해서는 대기시간을 예상하게 하고 대기시간 동안 즐길 거리를 제공하는 것이 중요하다. 마지막으로 고객만족에 영향을 미치는 중요한 변수는 서비스 품질이며 대기시간에 의해 형성된 부정적 감정 역시 영향을 미친다는 사실을 지적할 수 있다. 그러나 지금까지 어느 정도 고객만족에 영향을 미친다고 생각되었던 사회경제적 변수인 성별, 연령, 교육수준, 소득 등은 통계적으로 유의하지 않았다.

공공서비스 고객만족을 위해서는 민원행정서비스를 담당하는 일선 행정기관들이 모두 주민들의 대기시간을 줄일 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 실제대기시간과 지각된 대기시간의 차이를 해결하고 특히 지각된 대기시간을 줄이기 위한 효과적 대기시간 관리가 필요하다(Maister, 1985). 창구수를 늘리거나 자동민원처리 장치와 온라인 민원서비스를 활용하는 방법을 사용할 수 있으나 비용과 예산의 문제가 우선적으로 고려되어야 할 것이다(Taylor, 1994). 대기시간을 줄이기 위한 방법으로는 대기고객에게 번호표를 주어 대기시간을 예상하게 하고, 예상보다 대기시간이 길어지는 경우 그 이유를 설명하고 안내할 필요가 있으며, 신체적으로 편안함과 안락함을 주고(Heineke, 1994), 대기시간을 활용할 수 있는 TV, 음악, 인터넷, 신문, 잡지, 유인물 등의 비치가 필요하다. 특히 일상생활에 도움이 되는

지역정보와 세무상식 등 각종 유인물이나 홍보지 등을 활용하는 것은 지역주민들에게 큰 보탬이 될 수 있을 것이다. 그리고 대기시간을 담당하는 전문안내인이 필요하다. 전문안내인은 지역노인 자원봉사자로 운영하는 것이 좋다. 비용도 적게 들지만 지역주민의 참여의식을 높이고 지역에 대한 사랑과 공동체 의식을 신장시킬 수 있기 때문이다. 우리는 구청에 처음 들어가면 어디로 가야할지 몰라서 우왕좌왕 하고, 번호표가 있는 줄 모르고 오래 기다리기도 한다. 비록 오래 기다리더라도 대기시간으로 인한 부정적 감정은 전문안내인의 친절로 줄어들 수 있는 것이다. 바쁜 시간에 친절히 대했을 경우와 기다려야 하는 이유를 설명하고 사과와 함께 친절히 응대하면 고객만족은 증가될 것이다(Clemmer & Schneider, 1993).

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 서울시 A 구청의 사례연구이다. 비록 1999년 이후 25개 자치구를 대상으로 한 서울시 시민만족도 조사결과는 자치구 사이에 상대적 순위변화가 없었다고 하지만(김인 외, 2007), 다른 구청과의 비교연구 결과는 대기시간의 영향력을 보다 정확히 파악할 수 있으며, 외적타당도(external validity)를 높일 수 있을 것이다. 둘째, 표본의 수가 125명으로 작다. 응답자의 사회경제적 변수를 조사한 결과 표본의 대표성을 확보할 수 있었지만, 충분한 인과관계를 검증하기 위해서는 표본수를 늘릴 필요가 있다. 셋째, 서비스 품질과 고객만족에 영향을 주는 통제변수를 개발할 필요가 있다. 예를 들면 민원행정서비스의 경우 이전의 경험이 고객만족도에 영향을 미칠 수 있다. 직원과 말다툼을 한 부정적 경험과 글씨를 잘 쓴다고 직원에게 칭찬을 받은 긍정적 경험이 고객만족에 영향을 미칠 수 있는 것이다. 이처럼 서비스에 대한 긍정적 경험은 고객만족을 높이고 서비스에 대한 부정적 경험은 고객만족을 낮출 것이므로 고객만족 모형의 통제변수로서 사전경험을 추가하는 것을 고려해 볼 수 있다.

【 참고문헌 】

- 강민아·이근주. (2005). 민원만족도조사 분석방법의 개선을 통한 기관평가제도 개선방안의 모색. 『한국정책학회보』, 14(2): 109-133.
- 강인호·안형기·김중수·현근. (2001). 지방행정서비스에 대한 주민만족도분석: 경기도를 중심으로. 『한국지방자치학회보』, 13(1): 45-61.
- 권경득. (1997). 지방행정서비스에 대한 지역주민의 인식과 평가에 관한 연구: 아산시의 사례. 『정책연구』, 71-92.
- 김영오. (2004). 지방자치단체의 공공서비스에 대한 주민만족도에 영향을 미치는 요인분석. 『한국지방자치학회보』, 16(3): 67-86.
- 김영희. (2002). 행정서비스현장제의 성과와 영향요인. 『한국정책학회보』, 11(4): 457-554.
- 김인, 우양호, 조정현. (2007). 행정서비스 현장 고객만족도 영향요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로. 『한국행정논집』, 19(4): 925-954.
- 박중훈. (2001). 민원서비스에 대한 고객만족도 조사. 『한국행정연구』, 10(1): 40-66.
- 박유식. (2000). 대기시간이 서비스 품질평가에 미치는 영향. 『마케팅연구』, 15: 1-25.
- 성도경. (2004). 행정서비스의 고객지향성 평가. 『한국사회와 행정연구』, 14(4): 97-122.
- 송건섭, 이환범. (2002). 서브퀄(SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가: 세계 유교문화축제를 중심으로. 『한국행정학보』, 36(3): 249-268.
- 송건섭. (2003). 지방정부의 공공서비스 평가시스템 구축: 객관적·주관적 평가기준의 통합시스템을 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 13(4): 185-207.
- 송건섭. (2004). 지방정부의 공공서비스 성과평가를 위한 통합시스템 개발과 적용: 16개 광역자치단체를 중심으로. 『한국행정논집』, 16(3): 527-550.
- 오세윤. (2000). SERVQUAL 척도를 활용한 행정서비스 만족도 평가. 『정책분석평가학회보』, 10(2): 73-90.
- 오창택. (1998). 서비스 질 구성차원과 관리 우선순위" 민원행정서비스를 중심으로. 『한국행정학보』, 32(2): 77-95.
- 우양호·김인. (2006). 행정서비스 품질 평가척도의 적합성 비교에 관한 연구. 『지방정부연구』, 10(1): 153-179.
- 육동일·원구환. (1998). 광역자치단체의 주민만족 모형 정립을 위한 변수 추정에 관한 연구. 『한국행정학보』, 32(3): 127-144.
- 윤성욱·김수배. (2003). 의료서비스 접점에서 대기시간이 서비스 품질평가와 애호도에 미치는 영향. 『한국마케팅저널』, 5(1): 1-22.
- 이희태. (2003). 도시공공서비스에 대한 고객만족도 분석. 『지방정부연구』, 7(4): 215-232.

- 조정은·김수옥. (2007). 서비스 대기관리: 서비스 대기시간과 품질평가의 관계에 있어서 영향을 주는 요인들에 관한 연구. 『경영학연구』, 36(7): 1785-1810.
- 주재현. (2006). 기초자치단체 공공서비스의 고객중심성에 관한 연구: 행정서비스현장 고객 평가를 중심으로. 『지방행정연구』, 20(2): 29-51.
- 최병대·권경득·강인호. (2000). 지방자치단체 시민평가제의 효과적인 도입방안에 관한 연구. 『한국지방자치학회보』, 12(1): 29-50.
- 한국행정연구원. (2005). 『공공부문에서의 고객만족도 조사방법 개선방안』. 서울: 한국행정연구원.
- 허정옥·김정희. (2000). SERVQUAL을 이용한 행정서비스의 품질 측정. 『마케팅관리연구』, 5(2): 51-78.
- 황명찬·이성복·권경득. (1997). 지방정부의 행정서비스에 대한 지역주민의 평가에 관한 연구: 경기도를 중심으로. 『한국지방자치학회보』, 9(4): 139-160.
- Barnett, A.I. & Saponaro, A. (1985). Misapplications reviews: the papable of the red line, *Interfaces*, 15: 33-39.
- Bitner, M.J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses, *Journal of Marketing*, 54: 69-82.
- Bolton, Ruth N. & Drew, James H. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitude Attitudes, *Journal of Marketing*, 55: 1-9.
- Chebat, J.C. & Claire Gelinias-Chebat & Pierre Filiatrault. (1993). Interactive Effects of Musical and Visual Cues in Time Perception: An Application to Waiting Lines in Banks, *Perceptual and Motor Skills*, 77: 995-1020.
- Chebat, J.C. & Filiatrault, P. (1993). The impact of waiting in line on consumers, *Inernational Journal of Bank Marketing*, 11(2): 35-40.
- Cronin, J.J. Jr. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Marketing Quality Certain*. New York, NY.: American Library.
- Davis, M.M. & Vollmann, T.E. (1990). A framework for relating waiting time and customer satisfaction in a service operation, *The Journal of Services Marketing*, 4: 61-69.
- Dube-Rioux, L., Schmitt, B.H. & Leclerc, F. (1998). Consumer's reactions to waiting: when delays affect the perception of service quality. *Advances in*

- Consumer Research*, 16: 59-63.
- Folkes, V. (1984). Consumer reactions to product failure: an attribution approach, *Journal of Consumer Research*, 10: 398-409.
- Folkes, V., (1988). Recent Attribution Research in Consumer Behavior: A Review and New Directions, *Journal of Consumer Research*, 14: 548-565.
- Folkes, V., Koletsky, S. & Graham, J.L. (1987). A field study of causal inferences and consumer reactions: the view from the airport, *Journal of Consumer Research*, 13: 534-539.
- Garvin, D.A. (1983). Quality on the line, *Harvard Business Review*, 61: 65-73.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington MA: Lexington Books.
- Haynes, P.J. (1990). Hating to wait: managing the final service encounter, *The Journal of Services Marketing*, 4: 20-26.
- Hornik, J. (1984). Subjective vs objective time measures: a note on the perception of time in consumer behavior, *Journal of Consumer Research*, 11: 615-618.
- Katz, K., Larson, B. & Larson, R. (1991). Prescription for waiting-in-line blues: entertain, enlighten, and engage, *Sloan Management Review*, 32: 44-53.
- Kelly, Janet. M & Swindell David. (2002). A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions, *Public Administration Review*, 62(5): 610-621.
- Larson, R. (1987). Perspectives on queues: social justice and the psychology of queuing, *Operations Research*, 35(6): 895-905.
- Maister, D.H. (1985). The psychology of waiting lines, in Czepiel, J., Solomon, M.R. and Surprenant, C.F. (Eds), *The Service Encounter*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Osuna, Edgar Elias (1985). The Psychological Cost of Waiting, *Journal of Mathematical Psychological Bulletin*, 105(1): 143-146.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item

- scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64: 12-40.
- Patterson, Paul G. & Johnson, Lester W. (1993). Disconfirmation of Expectations and the Gap Model of Service quality: An Intergrated Paradigm, *Journal of Consumer Satisfaction*, 6: 90-99.
- Pruyn, A. & Smidts, A. (1998). Effects of Waiting on the Satisfaction with the Service: Beyond Objective Time Measure, *International Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Ross, Michael & Garth O. Fletcher. (1985). Attribution and Social Perception, *Handbook of Social Psychology*, 2: 73-122.
- Scotland, Randy (1991). Customer Service: A Waiting Game, *Marketing*, 11: 1-3.
- Shostack, G. Lynn (1987). Service Positioning Through Structural Change, *Journal of Marketing*, 51: 34-43.
- Taylor, S. (1995). The effects of filled waiting time and service provider control over the delay on evaluations of service, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23: 38-48.
- Taylor, S. (1995). Waiting for service: the relationship between delays and evaluations of service, *Journal of Marketing*, 58(2): 56-69.
- Venkatesan, M. & Beverless B. Anderson & Thomas M. Bloch & Gregory D. Upah & Valerie Zeithaml, eds. (1985). *Time Budgets and Consumer Services, in Services Marketing in a Changing Environment*. Chicago: American Marketing Association.
- Zakay, Dan & Iris Levin & Dan Zakay, eds. (1989). *An Integrated Model of Time Estimation, in Time and Human Cognition: A Life Span Perspective*. Amsterdam: North Holland.