

碩 士 學 位 論 文

民願行政서비스 品質 影響要因에
關한 研究



濟州大學校 經營大學院

經營學科 마케팅관리 專攻

黃 萬 宗

碩 士 學 位 論 文

民願行政서비스 品質 影響要因에
關한 研究

指導教授 金 炯 吉



2005年 6月

濟州大學校 經營大學院

經營學科 마케팅관리 專攻

黃 萬 宗

民願行政서비스 品質 影響要因에 關한 研究

指導教授 金 炯 吉

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함.

2005年 6月

濟州大學校 經營大學院



黃萬宗의 經營學 碩士學位論文을 認准함

委員長_____印

委 員_____印

委 員_____印

2005年 6月

濟州大學校 經營大學院

목 차

제 1 장 서 론.....	1
제1절 연구의 목적.....	1
제2절 연구의 범위.....	2
제3절 연구의 방법.....	3
제 2 장 이론적 고찰.....	4
제1절 민원행정서비스.....	4
1. 민원행정의 개념.....	4
2. 민원행정의 특징.....	6
3. 민원행정의 역할.....	7
4. 서비스질의 환경 요인.....	8
제2절 서비스 품질의 특성과 영향요인	9
1. 서비스 품질의 특성.....	9
2. 서비스 품질의 영향요인.....	12
제3절 행정서비스 고객만족 요소.....	18
1. 고객만족의 개념.....	18
2. 고객만족 요소.....	20
제 3 장 연구모형 및 가설설정.....	22
제1절 연구의 모형과 가설.....	22
1. 연구의 모형.....	22
2. 연구의 가설.....	23
제2절 조사 설계.....	25
1. 자료대상 및 수집.....	25
2. 설문구성.....	25
3. 변수의 조작적 정의.....	26

4. 분석방법.....	30
제 4 장 민원행정서비스에 대한 실증분석.....	31
제1절 표본의 특성.....	31
제2절 분석도구의 신뢰성 및 타당성.....	33
제3절 가설검증.....	36
1. 행정서비스품질 인식요인과 고객만족도(가설 1).....	36
2. 서비스제공자와 수혜자간 행정서비스품질 인식도(가설 2)....	39
3. 행정서비스품질 인식의 인구 통계적 차이(가설 3).....	40
4. 인구 통계적 특성별 행정서비스 고객만족도(가설 4).....	45
제4절 민원의뢰방법과 민원의 종류.....	48
제5절 분석결과의 요약.....	53
제 5 장 결 론.....	58
제1절 연구의 요약.....	58
제2절 연구의 한계 및 향후 연구 방향.....	61
참고문헌.....	62
Abstract.....	65
설 문 지.....	69

표 목 차

<표 2-1> 10개의 속성과 서비스 품질의 5개 속성.....	15
<표 2-2> 서비스 품질의 결정요소.....	16
<표 3-1> 설문문의 구성.....	26
<표 3-2> 행정서비스 품질 측정 항목	27
<표 3-3> 인구통계적 변수	29
<표 4-1> 분석 자료의 구성.....	32
<표 4-2> 행정서비스 인식요인의 신뢰성 및 타당성.....	33
<표 4-3> 행정서비스 품질 인식요인이 행정서비스 고객만족에 미치는 영향.....	37
<표 4-4> 행정서비스 품질이 지역내 공공시설 고객만족에 미치는 영향.....	38
<표 4-5> 행정서비스 품질이 민원업무 고객만족에 미치는 영향.....	39
<표 4-6> 서비스제공자와 서비스수혜자간의 행정서비스품질 인식의 차이...40	40
<표 4-7> 행정서비스 품질 인식의 성별 차이.....	41
<표 4-8> 행정서비스 품질 인식의 거주형태별 차이.....	42
<표 4-9> 행정서비스 품질 인식의 연령별 차이.....	42
<표 4-10> 행정서비스 품질 인식의 학력별 차이.....	43
<표 4-11> 행정서비스 품질 인식의 지역별 차이.....	44
<표 4-12> 행정서비스 품질 인식의 직업별 차이.....	44
<표 4-13> 행정서비스 품질 인식의 소득별 차이.....	45
<표 4-14> 행정서비스 품질 인식의 주택형태별 차이.....	45
<표 5-15> 고객만족 서비스의 성별 차이.....	46
<표 4-16> 고객만족 서비스의 거주형태별 차이.....	46
<표 4-17> 고객만족 서비스의 연령별 차이.....	46
<표 4-18> 고객만족 서비스의 학력별 차이.....	47
<표 4-19> 고객만족 서비스의 직업별 차이.....	47
<표 4-20> 고객만족 서비스의 소득별 차이.....	47
<표 5-21> 고객만족 서비스의 주택유형별 차이.....	48

<표 4-22> 고객만족 서비스의 지역별 차이.....	48
<표 4-23> 민원업무 만족도와 민원의뢰방법.....	49
<표 4-24> 민원업무 고객만족도와 민원종류.....	50
<표 4-25> 민원의뢰 방법과 민원종류.....	51
<표 4-26> 연령대와 민원의뢰방법.....	52
<표 4-27> 연령대와 민원종류.....	53
<표 4-28> 가설검증의 요약.....	56



그림 목 차

<그림 2-1> 서비스 품질의 구성요소.....	13
<그림 2-2> 서비스 품질에 대한 고객의 평가.....	14
<그림 3-1> 연구모형.....	23



제 1 장 서 론

제1절 연구의 목적

우리나라 지방행정은 중앙집권적인 관치행정 시대에서 1995년 6월 27일 지방 선거를 통하여 민선지방자치가 실시된 이후, 주민을 위한 자치행정 시대가 시작되는 많은 변화를 가져왔다.

급격한 개혁 개방의 시대적요구와 더불어 사회 경제적 구조변화와 다원화 사회의 등장에 따라 주민들의 민원행정서비스의 질적 향상에 대한 요구가 과거 보다 더 다양해지고 있다. 따라서 21세기의 새로운 행정 패러다임은 기존의 관 주도적이고 권위주의적인 형태에서 벗어나 주민 편익을 최우선적으로 고려한 고객 지향적 최적의 행정서비스를 제공의 필요성이 대두되고 있다.

그리고 지난 30여 년간 행정서비스는 관리적 관점의 시각이 지배한 시기라 할 수 있지만 지금은 자유시장경쟁원리에 지배되는 기업경영의 우월성을 인정하고 행정개혁을 경영적 관점으로 접근하고 있다. 이것은 행정을 보다 다양화하고 질 높은 서비스를 제공하여 고객만족 중심의 행정서비스를 제공하기 위함이다. 즉 행정서비스의 이용자를 시민이 아닌 고객으로 인식하고 이들의 요구에 적극적 . 효율적으로 대응하면서 서비스를 제공하고, 행정서비스에 관한 평가와 선택의 기회를 고객에게 부여하는 방향으로 전환되고 있는 것이다¹⁾. 이러한 고객만족을 위한 행정환경의 대두는 공공 부분에서 행정의 경영화에 대한 필요성이 더욱 증가되고 있다.

또한 민선자치시대를 맞이하여 지역적으로도 다양한 민원이 제기되고 있으며, 더불어 민원행정서비스 부분에서도 커다란 변화의 바람이 일고 있다. 민원 처리원칙의 일대전환으로 공무원들의 행정편의 주의 사고방식에서 벗어나 이제는 고객만족 우선주위로 전환이 되어 가고 있다. 이에 따라 행정에 대한 정보의 공개와 더불어 민원처리절차의 투명성 및 간소화, 신속하고 정확한 서비스 요구, 그리고 행정기관의 내 . 외부 환경의 변화 등으로 고객으

1) 노사평, 「행정서비스 마케팅」, 법문사, 2000, pp. 114~118.

로부터 신뢰성을 확보하기 위한 노력을 기울이고 있다.

민원행정에 대한 업무처리도 산업화와 정보화시대의 도래로 행정기관의 전산화와 더불어, 전자정부의 도입 및 PC통신, 인터넷의 발달, 지역정보센터 설립 등으로 인하여 민원처리 등 각종 행정서비스에 대한 빠르고 신속한 변화가 진행되고 있다.

본 논문에서는 행정서비스에서 요구되는 다양한 역할 가운데 공공서비스의 하나인 민원행정서비스에 대하여 살펴보고자 한다. 이제까지 민원행정에 대한 연구는 단편적인 문제점의 지적이나 소극적인 개선책에 머물러 왔다고 할 수 있으나 새롭게 변화하는 민원행정에 대한 연구는 이용자 지향적 체계적인 분석과 개선방안에 대한 연구가 필요하다.

따라서 본 연구는 고객이 없으면 기업도 없듯이 국민이 없으면 국가도 없다는 전제 아래 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군을 중심으로 일선 공무원과 민원인을 대상으로 민원행정에 관한 설문 조사를 하여, 민원행정서비스 품질과 영향요인 문제점에 분석결과를 토대로 분석해보고자 한다.

분석결과를 바탕으로 고객만족도를 제고할 수 있는 품질설계 모형을 찾아 민원 업무개선에 적용할 수 있도록 하여 고객 만족 행정서비스가 정착될 수 있도록 개선 방안과 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다.

제2절 연구의 범위

오늘날 본격적인 지방화 시대에 논의되고 있는 민원행정이라 함은 상당히 포괄적이고 개념으로, 우리나라 전체를 그 범위로 할 경우 자료수집 및 심층연구의 어려움 등으로 자칫 일반인 인식 범주에 그칠 수도 있다.

따라서 본 연구에서는 민원행정서비스와 관련하여 국내외 기존 문헌연구 자료와 사례를 참조하였고, 자료수집의 공간적 연구의 범위를 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군으로 제한하였고, 시기는 설문조사가 이루어지는 2005년 4월을 기준으로 하였다.

그리고 실증조사는 민원행정체계를 구성하는 민원인 의식구조와 담당공무

원의 행태, 민원처리절차, 제도적 측면 등에 대한 내용을 중심으로 조사 분석하였다.

본 연구의 내용상 범위는 1장 서론, 2장 민원행정과 서비스품질에 관한 이론적 고찰, 3장 연구모형, 4장 민원행정서비스에 대한 실증분석, 5장 결론으로 진행하도록 하였다.

제3절 연구의 방법

본 연구에서는 민선자치단체장 출범 이후 변화하는 민원행정에 능동적으로 대처하고자 자료의 수집방법을 크게 나누어 문헌연구와 조사연구를 병행하여 수행하였다.

첫째, 문헌연구는 민원행정에 관한 전반적인 이론을 파악하기 위하여 국내외의 각종 서적과 논문, 보고서, 법령집, 정부와 지방자치단체의 자료를 고찰한다.

둘째, 조사연구에서는 민원행정서비스의 구체적인 실태를 분석하기 위하여 제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군을 중심으로 행정기관에 근무하는 공무원 168명과 행정기관을 이용하는 민원인 252명을 대상으로 면접 방법을 하였다.

설문조사 방법은 2005년 4월 6일부터 시작하여 4월 25일까지 20일간 설문자가 직접 표기하는 방법으로 조사되었으며, 설문 문항은 일반적 특성을 제외한 공무원용 30문항과 민원인용 36문항으로 구성되었다.

셋째, 본 설문지의 조사 분석 절차는 설문지 배포 및 회수, 코딩작업, SPSS/PC 통계패키지에 의하여 자료 분석을 실시하였다. 분석기법은 문항 별 비교분석을 통하여 빈도분석, 백분율 분석, 평균치, 표준편차 분석을 통하여 살펴보고 결과에 나타난 문제점을 토대로 일반적 특성과 교차분석을 실시하였다.

제 2 장 이론적 고찰

제1절 민원행정서비스

1. 민원행정의 개념

민원행정이라는 용어는 우리나라에서만 사용되는 독특한 행정용어이며 아직까지 용어에 대한 명확한 합의가 없는 애매한 개념으로 행정 분야에서 쓰여 지는 용어로 인식되어 있으며 학술적인 측면에서 민원행정서비스는 분명하게 합의되거나 일치하기 보다는 포괄되는 내용에 따라 다음과 같은 형태로 다양하게 정의되고 있다²⁾.

- 1) 국민이 원하는 행정
- 2) 국민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정
- 3) 집행적, 전달적 행정 가운데서 관계있는 국민의 요구투입에 대응하는 행정
- 4) 고객의 특정적이고 직접적인 대면적 청구행위에 대응하여 그것을 처리하는 행정 등으로 나누어 볼 수 있다.

그러나 첫 번째 정의는 너무 광범위하여 경계가 모호하고, 둘째는 국민의 요구 투입에 대한 대응적 요소가 결여되어 불신감문도 민원행정에 요구되는 문제를 내포하고 있고, 네 번째는 직접적인 대면을 요건으로 하고 있기 때문에 정보화 사회로 진행되는 변화에 비추어 적절치 못하다.

학술적인 측면에서의 개념정의와는 달리 민원사무 및 그 처리를 관장하고 있는 민원사무처리에 관한 법률은 민원사무를 다음과 같이 정의하고 있다. 민원사무라 함은 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 민원사항에 관한 사무를 말 한다고 규정하고 있다. 이때 민원인이라 함은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 개인·법인 또는 단체를 말한다. 아울러 민원사항 가운데 행정기관의 위법 부당하거나 소극적인 처분 및 불합

2) 박영기, 「효율적인 민원체제 확립방안」, 한국행정연구원, 1993, pp.10~11.

리한 행정제도로 인하여 국민의 권위를 침해하거나 국민에게 불편을 주는 사항에 관한 민원을 고충민원이라고 규정하고 있다. 한편 민원사무처리에 관한 법률 시행령에 따르면 민원사무가 있다.

5) 허가, 인가, 면허, 또는 승인 등록, 등재의 신청 또는 신고

6) 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청

7) 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구

8) 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의 와 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 사항 등으로 규정되고 있다.

민원사무의 내용은 매우 다양하고 이를 처리하기 위한 행정체제도 매우 다양하다³⁾. 공통적인 특성을 기준하여 민원행정을 정의하면 집행적, 전달적 행정 가운데서 관계있는 국민의 요구투입에 대응하는 행정'으로 정의하는 것이 적절하다고 볼 수 있다⁴⁾.

즉, 민원행정은 민원인의 구체적인 요구투입을 받아 이를 정부가 처리하고 그 결과를 민원인에게 전달해 주는 것과 관련된 일련의 행정을 의미한다.

한편 행정이란 공동목적을 달성함에 필요한 협동적 단체 활동이라는 측면에서 볼 때, 민원행정은 행정기관이 국민과 직접 접촉하여 민원을 접수, 처리하는 직접적인 민원행정 뿐만 아니라 민원사무처리의 확인, 감독, 감사 업무, 그리고 민원에 대한 법규, 제도, 운영지침, 또는 민원사무와 관련된 주요정책의 결정, 계획의 수립과 같은 간접적인 민원행정을 포함하는 개념이라고 정의하기도 한다⁵⁾.

이 같은 개념정의와 비교하여 볼 때, 집행적, 전달적 행정과의 관련성을 어디까지 인정하느냐에 따라 차이가 날 수도 있고 같을 수도 있다. 그리고 민원사무처리에 직접적인 영향을 주는 민원사무 처리의 확인, 감독은 민원행정에 포함하는 것이 가능하다고 본다.

그러나 민원행정의 범위를 감사, 정책결정, 기획까지 민원행정의 범위를 확대하는 것은 한계가 있는 것으로 보여 진다.

3) 권경석, 「한국민원 행정론」, 대왕사, 1995, pp.17~27.

4) 오석홍, 「민원행정에 관한연구」, 한국노총, 서울대학교, 1984, p.6.

5) 권경석, 전제서, 1995, p.27.

지방행정서비스 차원의 민원행정서비스 개념의 핵심적인 구성요소는 첫째, 행정기관에 대한 신청인의 구체적인 요구이다. 둘째, 신청인의 요구에 대응한 행정기관의 구체적인 행위의 두 가지를 상징할 수 있다.

2. 민원행정의 특징

민원행정은 특정적 요구투입에 대하여 산출을 내는 일종의 경계기능으로써 행정체제의 경계를 넘나드는 상호작용을 통하여 주로 규제와 급부에 관련된 행정산출을 전달하는 것이다. 민원행정은 행정기관의 내부기능이 아니라 행정체제와 국민이 접촉하는 일반적이고 현지적인 경계기능이라 할 수 있다.

따라서 민원행정은 행정의 다른 분야보다도 더욱 밀접하게 지역주민과 행정체제를 연결하는 분야라고 할 수 있다. 이것이 잘되느냐 잘못되느냐에 따라 주민의 신뢰와 지지도가 민감하게 좌우되고 있다. 민원행정에 정책적 역점이 주어지는 이유도 여기에 있다고 본다.

이 같은 의미와 실재를 중심으로 민원행정의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 민원행정은 민원인의 민원제기라는 원인 행위가 있을 때 발생하기 때문에 정부가 사안을 인지하거나 개입하여 처리하는 행정행위는 민원행정의 범주에 들지 않으며, 공무원과 민원인과의 직접적인 접촉을 매개로 하기 때문에 대면적인 관계가 중시되는 행정이다. 이러한 접촉의 과정은 문제를 해결하기 위한 과정에 지나지 않지만, 이 과정에서 공공행정과 공무원에 대한 인상이 형성되며 부조리의 소지가 발생한다. 또한 민원행정은 정부의 재량적 행위에 의해 달성되는 경우가 대부분이기 때문에 법규나 규정을 명백히 위반하는 사항에 대해서는 해결이 어려운 경우가 많다.

둘째, 민원행정은 공무원들의 성실한 반응을 매우 중요시하는 영역으로 민원처리에 기한이 정해져 있으며 불성실하거나 불친절한 반응에 대해서는 많은 비난이 제기되는 분야로써 사안의 범위가 넓다고 할 수 있다. 한마디로 사회의 모든 영역에서 발생하는 주민들의 고충이 모두 민원으로 몰려들기 때문에 이를 해결하고자 하는 행정의 범위가 거의 전 부처에 이를 정도로 광범

위하다.

셋째, 민원행정은 대통령, 정치가, 자치단체의 기관장들이 자신들의 지지 획득을 위해 매우 중요시하는 분야이다. 말하자면 주민으로부터 직접적으로 지지를 얻어야 하는 정치가와 선출직 공무원에게는 민원행정에 대한 관심이 대단히 높고, 민선자치이후에는 일반 공무원에게도 시민공동생산과 주민참여 등을 통한 여론을 수렴하고자 높은 관심이 기울여지고 있다.

3. 민원행정의 역할

민원행정은 국민생활과 밀접한 관계를 맺고 있는 행정활동으로써 그 역할은 대단히 중요하며, 자치시대의 민원행정은 변화와 혁신에 부응하여 다음과 같은 역할을 수행하여야 한다.

(1) 정부와 주민과의 대화통로

지방정부와 주민과의 대화방법에는 각종 공청회, 간담회, 반사회, 주민과의 직접상담을 통한 건의 등 대화하는 방법이 다양하지만 이러한 방법은 민원창구를 통해서 정부와 공개적으로 대화하는 일시적인 것이라 할 수 있다. 필요에 따라서는 민원상담 또는 우편을 통한 간접적인 대화 등 다양한 방법으로 행정에 참여할 수 있는 통로인 점에서 민원창구의 역할은 정부를 이해하고 주민을 아는데 효과적인 방법 중의 하나라 할 것이다⁶⁾.

(2) 지방행정의 홍보

민원은 민원창구라는 매개체를 통하여 행정기관과 직접적으로 접촉함으로써 민원행정 과정을 눈으로 보고 피부로 느끼게 되는데 이로 인해 민원인에게 주는 인상은 바로 주민이 정부의 좋고 나쁨을 평가할 수 있는 계기가 되는 거울과 같은 역할을 한다. 따라서 민원창구에서 보는 민원행정이야말로 행정의 진실을 홍보하는 산실이 된다.

6) 강정춘, 「부산시 민원행정의 실태와 개선에 관한 연구」, 부산대학교대학원 석사학위논문, 1987, pp.18~19.

(3) 구제절차에 따른 부담경감

행정행위에 대한 민원해결 방법으로 행정소송제도를 통하여 민원해결의 효과를 법적으로 보상받을 수 있지만, 여기에는 시간, 소송비용, 법적 규제에 따른 사회비용이 수반되고 있으나 민원창구를 통한 민원처리는 저렴한 비용과 짧은 시간, 간단한 절차 등으로 주민의 권익을 보호하는 실질적인 제도라는 점에서 실효성이 우수하다고 하겠다.

4. 서비스질의 환경 요인

Parasurman, Zeithaml & Berry 등은 서비스의 질을 객관적인 결과 지각적인 질로 구분하면서, 객관적인 질이 기계적 능률을 강조하는 물질, 사물 등 객관적인 특성을 지닌 산출 지향적인 의미를 지닌다고 한다⁷⁾.

서비스의 질은 주민의 만족과 평가에 의해 형성되는 개념이라고 보고 있다. 평가의 모든 요인을 단순히 주민에게 제공된 산출물의 최종 만족도에 의해서만 평가하는 것이 아니라, 주민에게 서비스를 제공하는 과정상의 전달 체계나 반응까지도 포함된 것을 의미한다. 따라서 행정서비스의 질이란 제공자에 의해 제공되는 서비스 전달과 이를 수용하고 지각하는 주민의 인식의 차에 의해 결정된다고 보고 있다. 서비스 질을 구성하는 요인들의 평가변수를 다음과 같이 보았다.

- 1) 반응성(Responsiveness) : 서비스를 제공하려는 의지, 혹은 준비성, 서비스의 즉시성을 의미한다.
- 2) 접근성(Access) : 접근이 용이함을 부여하고 있는가 하는 것으로 창구 안내수준과 담당자의 연결정도 등이 평가지표로 나타난다.
- 3) 쾌적성(Pleasantness) : 주민편의 시설수준이 평가지표이다.
- 4) 편리성(Convenience) : 민원신청서식 획득정도를 평가지표로 한다.
- 5) 신속성(Rapidness) : 대기시간과 민원처리 속도가 평가지표이다.
- 6) 정확성(Credibility) : 전문성과 정확도를 주민에게 주고 있는가 하는 점

7) A. Parasuraman et.al., Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation, New York : The Free Press 1990, pp. 15~26.

등이 평가지표이다.

7) 친절성(Courtesy) : 접촉하는 주민들에게 친절함이나 공손함을 평가지표로 한다.

8) 공정성(Equity) : 공정한 대우를 평가지표로 한다.

주민만족도는 서비스 절차원의 구성요소에 따라 평가 할 내용이 다르다. 즉 행정서비스의 질을 누구의 입장에서 보느냐에 따라 설문조사 내용이 달라진다. 본 연구에서는 주민입장에서 민원행정서비스를 평가할 수 있게 민원행정서비스현장의 일반서비스 만족도를 조사할 평가변수를 지표로 하였다.

제2절 서비스 품질의 특성과 영향요인

1. 서비스 품질의 특성

서비스 품질에 관한 선행연구를 종합하면, 서비스의 품질은 두 가지로 구분되어진다. 무엇에 관한 차원과, 어떻게에 관한 차원이다⁸⁾. 물리적 품질, 기술적 품질, 결과 품질은 서비스 제공 후 평가로 기업과 고객이 상호작용에서 무엇을 받았느냐를 나타낸 것이다. 서비스와 관련해 생산과정이나 구매자와 판매자의 상호작용이 끝난 뒤 고객에게 남은 것을 나타낸다. 보통 객관적으로 평가 할 수 있고 그 성격상 문제에 대한 기술적인 해결책인 경우가 많기 때문이다. 그러나 많은 경우에 이것이 품질 전체를 나타낸다고 생각한다. 이것은 어떤 서비스 속성에 대하여 평가할 것인가를 어렵게 한다.

과정 품질, 기능 품질, 상호작용 품질은 고객이 서비스를 어떻게 받는가 또는 서비스 제공과정을 어떻게 경험하는가를 나타내는 것이다. 구매자와 판매자간의 상호작용에서 진실의 순간들이 어떻게 다루어지는가, 서비스 제공자가 기능을 어떻게 수행하는가를 나타내므로 품질의 또 한 가지 중요한 차원으로, 서비스 제공자의 용모나 행동이 중요하며, 어떻게 일을 수행하는가에 따라서 품질에 대한 고객의 지각을 바꿀 수 있다. 그리고 서비스 품질을 평

8) 고재건, 김형길, 김정희. 「시스템 어프로치에 의한 의료서비스품질에 인과모형에 관한 연구」, 제주경제개발연구소, 2(1), 2000, pp. 79~110.

가하는데 여러 가지로 영향을 미치게 되며, 고객에게 인지된 브랜드 이미지가 서비스에 있어서 매우 중요하다.

Parasuraman, Zeithaml & Berry는 인지된 품질은 고객의 기대와 인지 사이의 차이의 방향과 정도로서 보여 진다. 라고 제시함으로써 인지된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다. 앞에서 제시한 품질에 대한 정의와 특성으로부터 서비스 품질에 관한 정의를 살펴보면 서비스 품질은 다음과 같은 특성을 가지고 있다.

(1) 객관적 품질과 인지된 품질

서비스 품질은 객관적 품질을 고려하되 이와는 다른 인지된 품질로서 실체에 대하여 고객이 판단한 보편적 우월성으로 정의 되어 질 수 있다. 서비스 품질을 평가하는 객관적 측정치를 구하기 힘든 상황에서 서비스 품질을 측정하는 적절한 접근은 품질에 대한 고객의 인지를 측정하는 것이다. 이는 가빈이 앞에서 지시한 다섯 가지 범주 가운데 사용자 중심적 접근과 일치한다.

서비스 활동은 그 자체가 고객 지향적인 활동으로 고객에 의한 평가가 가장 중요하기 때문에 이러한 접근은 당연한 것으로 간주되며 여러 학자들에 의한 연구에서도 계속된 주장이다. 물론 서비스 품질의 정의에 있어서 객관적 품질을 고려하되 이와 다른 인지된 품질이 사용되어야만 할 것이다. 이때의 인지된 품질은 '실체에 대하여 고객이판단한 보편적 우월성'으로 정의된다.

(2) 프로세스와 결과의 차원

서비스 품질에는 프로세스와 결과의 두 가지 차원이 있어 품질의 평가는 서비스의 결과뿐만 아니라 프로세스에 대한 평가까지 포괄하게 되는 것이다. 파라슈라만 등은 서비스 품질은 기대와 수행의 비교이며 서비스 품질의 평가는 결과뿐만 아니라 서비스 제공프로세스의 평가에서 이루어지며, 특히 서비스 제공자와 고객간의 상호작용이 품질평가에 있어서 중요시되어야 한다⁹⁾.

그론루스에 의하면 서비스 품질은 기술적 품질과 기능적 품질의 결합이며 서비스 제공활동에 있어서는 후자가 특히 중요하다고 한다¹⁰⁾. 기술적 품질이란 고객이 무엇을 얻을 것인가에 관한 것으로서 편의를 제공하는 활동 그 자체를 고객이 서비스로 파악하는 것이며, 그 활동의 유무에 따라 편리 한가 불편한가 하는 평가를 내리며, 최종적으로 고객이 받는 것을 의미한다.

기능적 품질은 고객이 어떻게 그것을 얻을 것인가에 관한 것으로 편의의 제공이라는 활동 그 자체가 아니라, 제공방법을 고객이 서비스로 파악하는 경우이고 기술적 품질이 기능적으로 고객에게 이전되는 과정을 의미한다. 예를 들어, 음식점에서 음식의 질과 맛이 최종적으로 고객에게 전달되는 것이 기술적 품질이라면, 음식점 종업원의 외모와 행동(접대 태도 등)은 기능적 품질로서 서비스 품질의 중요한 요소가 된다.

그론루스는 이러한 품질의 두 가지 양상을 고객의 평가에 매개하는 수단으로 기업 이미지를 고려하고 있다. 대부분의 경우 고객은 기업이나 직원 또는 서비스 프로세스를 보게 된다. 그러므로 서비스 기업에 있어서 기업의 이미지는 매우 중요하며 서비스 품질을 평가하는 데 있어 다양한 영향을 미친다.



(3) 기대와 성과의 차이

서비스 품질평가에 있어서 고객이 서비스를 제공받기 전에 가지고 있는 기대와 고객이 실제로 제공받는 서비스의 성과를 비교하여 고객들은 서비스의 품질을 인지하게 된다. 그러므로 이러한 것들은 서비스 품질에서 매우 중요한 개념이라고 할 수 있다.

기대란 고객들의 바람이나 욕구, 즉 서비스 기업이 제공할 것이 아니라 제공해야만 한다고 고객이 느끼는 것으로 정의된다. 여기서 한 가지 주목할 점

9) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml and L. L. Berry, 「A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research」, *Journal of Marketing*, 49(Fall 1985), p. 48.

10) C. Gronroos, A service quality mode and its implication," *European Journal of Marketing*, 1984, p. 36.

은 서비스 품질연구에서 사용하는 기대와 고객 만족 연구에서 사용되는 기대의 개념이 다르다는 것이다.

고객만족의 연구에서 기대는 거래를 할 때 일어날 것 같은 고객의 예측을 의미한다. 기대는 고객이 어떤 행동을 할 때 발생하는 사건에 대해 고객이 정한 확률을 의미한다.

이와 대조적으로 서비스 품질연구에서는 기대가 고객의 바람이나 욕망, 즉 서비스 생산자가 제공해야 하는 것을 의미한다. 따라서 고객의 서비스 품질의 좋고 나쁘고 하는 것은 고객이 실제 서비스 수행을 어떤 것으로 인지했느냐 하는 것에 따라 결정된다고 할 수 있다.

2. 서비스 품질의 영향요인

고도의 산업화와 기술의 발달로 인해 경쟁력의 원천이었던 상품의 질적 차이는 점차 줄어들고, 서비스가 상품의 경쟁력을 좌우하는 핵심적인 요소로 부각되고 있다. 이러한 경향은 서비스 상품의 무형성과 복제 용이성 등으로 인해 고객이 여러 경쟁사간 상품의 본질적인 차이를 거의 구분할 수 없는 행정서비스 부분에서는 더욱 두드러지게 나타나고 있다. 즉 행정서비스는 고객에게 편리함이나 정중한 응대 등 서비스적인 요소가 선택의 중요한 요인으로 평가되고 있다.

그러나 우리는 지금까지 서비스를 흔히 다방, 술집, 호텔 등 대인접촉에서 봉사하는 뉘앙스가 그다지 명예롭지 못한 것으로 연상하는 경향이 있으며 이러한 봉사가 대등한 관계에서 배려라기보다 뭔가 몸종같이 봉사한다는 인식을 갖고 있었던 것이 사실이다. 이러한 서비스에 대한 인식이 있는 한 질 높은 서비스를 생산·제공할 수 없다. 따라서 오늘날 서비스의 의미는 자기의 정성과 노력을 남을 위하여 사용한다는 인식으로 전환이 되어야한다. 서비스란 고객에게 만족을 주는 무형의 활동으로 소유권 이전을 수반하지 않고 제공되며 일반적으로 저장하거나 운반할 수 없으며 주는 사람에게 의하여 결정된다¹¹⁾.

서비스의 품질은 품질이라는 용어는 개념이 개인 또는 사용목적에 따라 달라지고 또한, 질에 대해 어떤 관점을 갖고 접근하느냐에 따라 그 개념을 다양하게 설정할 수 있다. 가빈은 주관적 품질과 관련된 개념은 사용자 중심적 접근방법이며 객관적 품질과 관련된 개념은 제품 중심적 접근방법이라고 주장했으며¹²⁾, 그론루스는 서비스 질을 소비자에 의해 주관적으로 인식되는 질이라고 주장하면서 객관적인 질과 구분하기 위해 주관적 질을 지각된 서비스 품질이라고 했다¹³⁾. 고객들에 의해 평가되는 서비스 품질은 기대된 서비스 품질과 지각된 서비스품질이라는 두 가지 구성요소에 의해 서비스 품질이 결정된다.

그론루스가 주장하면서도 <그림 3-1>에서와 같이 서비스 품질의 구성요소를 제시하였다.

<그림 2-1> 서비스 품질의 구성요소



자료 : C. Gronroos, "A service quality mode and its implication," *European Journal of Marketing*, (Vol. 18, No. 4, 1984), p.36.

서비스 품질을 결정하는 근본적인 품질 결정요인을 구체적으로 확인하는 연구는 이루어지지 않다가 1985년 Parasuraman, Zeithaml & Berry 등이 처음으로 구체적인 서비스 품질 결정요인을 제안하였다. 이들은 광범위한 문헌연구와 다양한 고객집단에 대한 면접을 통해 고객이 서비스 품질을 어떻게 평

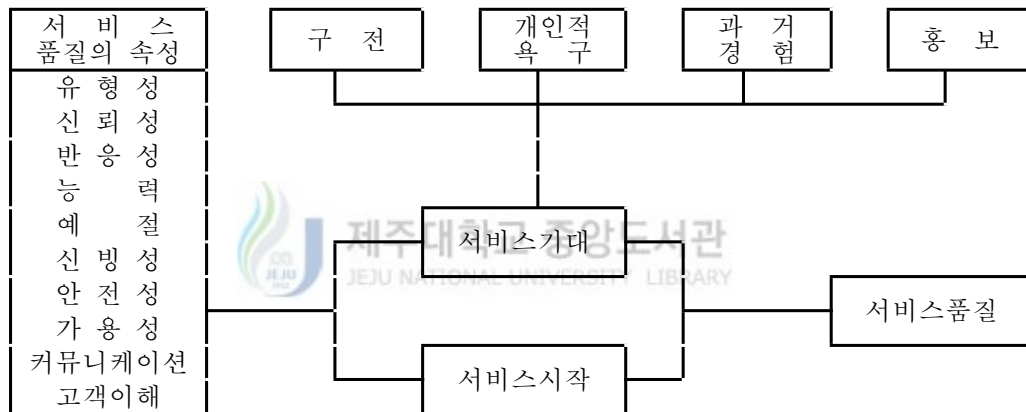
11) 진행규, 「고객만족 3요소」, (주) CS경영연구소, 1999, p.28.

12) D. V. Garvin, 「What does product quality really mean?」, *Sloan Management Review*, 26-1, (Fall, 1984), p.26.

13) C. Gronroos, 「An Applied Service Marketing Theory」, *European Journal of Marketing*, 16-7, (1982), pp. 30~41.

가하고 정의하는가에 관해 다음과 같은 결론을 도출하였다. 우선 고객의 기대를 형성하는 핵심요인은 구전, 고객들의 개인적인 욕구, 서비스를 이용해본 과거의 경험, 서비스 제공자의 홍보이며, 서비스 품질의 결정요소로서 <그림 3-2>와 같은 10가지 항목¹⁴⁾을 제시하였다. 한편 이들은 서비스 품질의 10가지 속성을 대표하는 97개 문항을 만들어 표본조사를 실시한 결과 10속성 항목 중 일부가 상호관련이 있는 것으로 나타남에 따라 <표3-1>와 같은 5개의 속성으로 통합하였으며, 10가지 속성에 대한 세부내용을 <표3-2>과 같이 정리하였다.

<그림2-2> 서비스 품질에 대한 고객의 평가



자료 : A. Parasuraman, V.A.Zeithaml, L.L.Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, (Vol.49.Fall, 1985), p.48.

14) Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, op. cit., 1985.

<표 2-1> 10개의 속성과 서비스 품질의 5개 속성

서비스 품질의 평가 5가지 속성	서비스 품질유형	서비스품질 속성의 정의
유형성	유 형 성	시설, 장비, 직원, 서류의 형태
신뢰성	신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력
반응성	반응성	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하 제공하려는 태세
능력, 예절, 신빙성, 안전성	설득성	직원의 지식과 예절, 신뢰와 자신감을 전달하는 능력
가용성, 커뮤니케이션, 고객이해	공감성	기업이 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심

자료: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service quality," *Journal of Marketing*, Vol. 52, 1988, pp.12~40.



<표 2-2> 서비스 품질의 결정요소

평가속성	세 부 내 용	품 질 내 용
신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스수행과 고객민음과의 일관성 . 청구서의 정확성 . 장부기록의 정확성 . 서비스 수혜이간의 일관성 	서비스의 정확성
반응성	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공자의 신속한 대응 능력 - 서비스의 시기 적절성 . 거래상 실수에 대한 빠른 통지 . 신속한 서비스 제공 	서비스의 신속성
능력	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스를 수행할 수 있는 기술과 지식 보유 . 고객접촉 요원의 지식, 기술 . 사무요원들의 지식, 기술 . 조직의 조사 능력 	서비스 제공능력
접근성	<ul style="list-style-type: none"> - 접근가능성과 접촉의 용이성 . 전화에 의한 접근 용이성(즉각 전화수신) . 서비스를 받기위한 대기시간 . 서비스 제공 점포의 편리한 장소에의 입지 	서비스이용의 용의성
예의	<ul style="list-style-type: none"> - 고객접촉 요원의接客 태도 . 소비자에 대한 고려 . 고객 접촉요원의 깔끔한 용모, 복장 	서비스 제공자의 태도
의사소통	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 이해를 높일 수 있는 의사소통 능력 . 서비스에 대한 설명 . 서비스 이용에 대한 설명 . 비용을 고려한 서비스 가치에 대한 설명 	고객이 인지하는 신뢰도
신빙성	<ul style="list-style-type: none"> - 고객이 인식하는 신뢰도 . 기업의 명칭 . 기업에 대한 평판 . 고객접촉사원의 개인적 특성에 대한인지 	고객이 인지하는 신뢰도
안전성	<ul style="list-style-type: none"> - 위험, 의심의 제거 . 물리적 안전성 . 재정상의 안전성 . 기밀성 	거래상의 안전성
이해가능성	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자 요구를 이해하려는 노력 . 고객의 특징 요구 파악 . 고객들에 대해 개별적인 주의 . 고정고객의 안전성 	소비자 욕구의 이해노력
유형성	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스의 물리적 증거 . 물리적 이용시설 . 서비스 시설내의 다른 고객 . 서비스를 제공하기 위한 설비, 도구 . 서비스의 유형화(크레디트 카드 등) 	서비스의 유형성

자료: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service quality," *Journal of Marketing*, Vol. 52, 1988, pp.12~40.

이와 같이 하여 5개의 서비스 품질 속성에 대한 고객의 지각과 기대를 측정하는 22개 문항으로 축약된 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL이 개발되었다. SERVQUAL점수는 고객의 기대문항에 대한 응답점수와 기대문항에 상응하는 지각문항에 대한 응답점수간의 차이로 계산한다.

SERVQUAL점수 = 고객의 지각점수-고객의 기대점수

5개 속성 각각에 관한 서비스 품질점수는 각 속성을 구성하는 문항들의 SERVQUAL점수를 평균하여 구하며, 계산결과 점수가(-)값이 커질수록 고객의 눈에 비치는 서비스 품질의 문제가 심각한 것이다. 이러한 5가지의 차원은 모든 서비스산업에 있어서 서비스 품질을 측정하는 데 이용되어 질 수 있는 것으로 인정되고 있는데, 이에 대한 타당성, 신뢰성 측정에 관한 연구는 이를 뒷받침하고 있다.

고객에 대한 행정서비스는 크게 사무실 구조, 직장분위기, 자동화기기 등을 대표되는 하드웨어서비스와 공무원에 의해 직접 제공되는 소프트웨어서비스로 구분되고 있다. 최근 행정기관들은 대 고객서비스의 강화와 고객제일주의로의 전환이 이루어지고 있으며, 고객의 서비스에 대한 욕구도 점차 증대하고 있는 상황이다.

이러한 현실에서 주의를 기울여야 할 것은, 행정서비스는 일반적인 제품과는 달리 형태가 없다는 무형성과 생산과 동시에 소비가 된다는 동시성을 갖고 있으며 대부분이 대인관계를 통해 수행된다는 점이다. 최근 고객만족도라는 말이 유행하고 있는데 고객의 만족도 조사를 보면 고객의 행정서비스에 대한 만족도가 대체로 낮은 상태이다. 이러한 현상은 그 동안 다른 산업에 비해 보다 강한 행정상의 제약과 권위주의 체제아래 유지되어 왔으며 객지향성 활동이 체질화되어 있지 못하다는 데에 그 원인이 있을 것이다.

공무원에게도 체질화된 의식이 행정문화를 형성하여야 할 것이며, 특히 고객을 직접 접하게 되는 공무원들의 의식개혁을 통하여 민원처리의 활성화를 기대할 수 있다. 이와 같이 고객지향성에 근거를 둔 행정문화의 정착이 중요시 되는 바 행정기관의 시설, 제도적 장치에 의해서라기보다는 서비스를 제

공받는 과정에서의 대인적인 관계가 행정문화의 우열에 결정적인 요인으로 작용할 것으로 보인다. 또한 고객의 행정서비스에 대한 평가에 있어서도 인적요인이 더 큰 영향변수로 작용할 것으로 보인다.

제3절 행정서비스 고객만족 요소

1. 고객만족의 개념

고객만족경영을 효과적으로 추진하기 위해서는 고객이라는 개념을 단지 상품이나 서비스를 구매하는 최종가치 사용자라는 개념에서 고객의 만족에 영향을 줄 수 있는 가치전달에 관련된 포괄적인 관여자로서의 고객인 중간고객과 고객의 욕구충족을 위한 가치를 생산하고 제공하는 조직의 구성원인 내부종업원까지도 고객의 범주에 포함시켜야 한다.¹⁵⁾

오늘날 기업의 활동에서 고객만족경영이 차지하는 비중이 매우 큰 부분을 차지할 뿐만 아니라 그 역할도 매우 중요해졌으며 앞으로도 점차 그 중요성이 더 해 가고 있다. 기존 고객만족의 연구들은 크게 세 부류로 나누어 볼 수 있다.

첫째, 고객만족 그 자체의 개념이 무엇인지에 대해 탐구한 연구들이 있다. 이런 연구의 초점은 개념의 구조와 이 구조를 측정하는 시스템에 놓여있다.

둘째, 고객만족의 결정변수들을 분석하는데 그 주목적을 둔 연구들이 있다.

셋째, 고객만족의 결과변수에 관한 연구로서 고객만족과 시장 활동 목표와의 관계분석에 그 주안점이 있는 연구들이 있다.

고객만족의 결정변수가 무엇이냐를 아는 것과 함께 그 변수가 고객만족에 영향을 주는 과정과 양식을 아는 것은 그 변수를 통해 고객만족의 제고를 도모코자 하는데 매우 중요하다. 고객만족의 과정을 잘 아는 실무자는 그것을 모르거나 무시하는 실무자보다 훨씬 실현 가능한 효과 및 효율적인 고객만족

15) 김형길 · 정구도 · 이정완, 『벤처기업의 창업과 경영』, 도서출판 두남, 2000, p.345.

의 방안을 강구할 수 있기 때문이다.

고객만족의 결과변수 및 효과는 기업의 지속적인 성장과 수익성에 매우 중요하다고 볼 수 있다. 만족한 고객은 재이용을 하며 고정고객이 되고 만족한 고객이 전하는 구전효과는 신규고객을 만들기 때문이다. 반면 불만족은 고객 본인뿐만 아니라 주위의 잠재고객도 잃게 만든다. 따라서 고객만족불만족의 결과를 체계적으로 이해하는 것이 필요하다.

또한 고객만족은 기존고객의 가격에 대한 민감도를 낮춘다. 만족고객들은 그들이 받는 편익에 대해 지불할 용의가 있으므로 가격인상에 대해 상대적으로 덜 민감할 것이다. 만족도가 낮은 경우에는 고객이탈율이 높게 되고 대체비용이 높아지고, 경쟁사에 대해 만족할 고객을 유치해야 하므로 신규고객 유치비용이 높아질 것이다. 반면 고객만족이 높게 되면 장래 거래비용도 감소하게 된다.

고객유지율이 높은 경우 매 기간마다 신규고객을 확보하기 위해 사용하는 비용이 감소할 것이다. 만족한 고객은 더 많은 양을 보다 빈번하게 구매할 뿐만 아니라 그 기업에서 제공하는 다른 제품이나 서비스도 구매한다. 만약 고객을 만족시키는 제품이나 서비스를 지속적으로 제공한다면, 실패비용이 감소한다. 고객만족도가 높은 기업의 경우 제품반환, 하자보수, 불평의 처리 및 관리 등에 있어서 많은 절약을 할 수 있다.

고객만족도가 높은 기업의 경우 신규고객을 유치하는 비용도 낮을 것이다. 예를 들어 만족고객은 좋은 소문을 내게 되며 또 언론매체에서도 호의적인 정보를 제공할 가능성이 높다. 또 고객만족도에 근거해서 광고를 하면 광고의 주장들에 대한 신뢰성이 높아지게 되고 기업으로서는 자사제품에 대한 더 좋은 보증을 제공할 수 있을 것이다. 그 결과, 더 많은 신규고객을 유치할 수 있게 된다.

고객만족도가 높아지면 기업의 전반적인 평판도 좋아질 것이다. 평판이 좋아지게 되면 신제품이나 서비스 도입 시 큰 도움이 된다. 인지도를 높이기 쉽고 시험구매/사용에 따른 위험이 감소되기 때문이다. 기업의 평판은 또 공급업자, 유통업자 등과 관계를 맺고 유지하는데 도움이 될 것이다. 이런 평판

은 후광효과를 가지게 되어 고객의 평가에 영향을 미치며 단기적인 문제발생 시 보호막으로 작용한다.

이와 같이 고객만족에 대한 정의는 크게 지각된 성과의 기대에 대한 일치 불일치 그리고 소비경험으로부터 야기된 감정적, 심리적 상태라는 산출물로 보는 견해¹⁶⁾, 그리고 소비경험이 최소한 기대했던 바에 도달했다는 평가를 나타내는 일련의 과정으로 보는 견해¹⁷⁾의 두 가지로 나뉘는데, 각 단계별로 중요한 측면들을 이해할 수 있도록 도와주는 과정으로서의 정의가 선호되고 있다. 제품이나 서비스를 사용, 소비하는 과정에서 자신들의 경험에 의해 내린 좋고, 나쁜 정도의 평가로 볼 수 있다.

특히 과정 지향적 접근은 소비자의 구매경험 전반을 포괄하므로 각 단계에서의 주요 요소의 개별적 측정이 가능하고 고객만족을 형성하는 지각적, 평가적, 심리적 과정 모두에 대한 검토를 가능하게 해주는 이점들 때문에, 많은 연구에서 이 과정 지향적 관점을 채택하고 있다.¹⁸⁾

2. 고객만족의 요소

고객만족의 개념이란 고객과의 눈높이를 맞추는 것으로 이해할 수 있다¹⁹⁾. 만족이란 모든 사람들에게 같은 것을 의미하는 것은 아니다. 일반적으로 학자들은 만족을 욕구충족, 기쁨, 불쾌, 인지적 상태, 속성, 혹은 편익증가, 경험의 주관적 평가로써 정의한다. 이와 같이 정의 자체는 의견을 달리하지만 만족이 단일한 변수가 아니라 상호 관련된 여러 변수를 포함하고 있다.

그리고 소비자가 느끼는 만족은 소비자가 인식하는 서비스의 질에 의하여

16) R. A. Westbrook and M. Reily, "Value-Percept Disparity: An Alternative To The Disconfirmation Of Expectations Theory Of Consumer Satisfaction" *In Advances In Consumer Research*, R. P. Baggozi and A. M. Tybout, eds. Ann Arbor, MI: Association For Consumer Research (1983), p.55.

17) D. K. Tse and C. W. Peter, "Model of Consumer Satisfaction: An Extension", *Journal of Marketing Research*, 1988, pp.204~212.

18) 이유재, "고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구", 경영논집, 한국경영학회 논문집 제2권, 1995, p.55.

19) 김영한, 「고객만족 리엔지니어링」, 도서출판 성림, 1995, p.25.

결정된다. 먼저 고객만족은 특정거래에서의 평가이고 서비스 질은 전반적인 평가라는 주장이다. 또 하나는 서비스 질이 곧바로 구매로 이어지지 않으며 서비스 질을 고객만족 선행요인으로 보는 입장이다. 이중에서 후자가 더 일반적인 관점으로 이해되고 있다²⁰⁾.

실제로 행정서비스를 이용한 후에 고객이 가지고 있는 실제상의 평가가 있다. 서류발급 서비스를 받았는데 아주 친절하고 공손하게 즉각적으로 발급해 주었다 듣지 아니면 저기로 가라, 이리로 오라하여 서비스를 받는데 시간이 많이 걸리고 짜증나는 서비스를 받은 경우 등을 토대로 서비스의 질을 평가하는 실적평가가 있다.

서비스를 제공받을 때 사전기대와 실적평가는 고객의 마음속에서 행해지는 것으로 만족도의 측정은 이결과를 조사하는 것이다. 만족도는 기대에 따라서 달라지며 기대가 클수록 서비스결과의 만족과 불만의 강도가 강해진다.



20) 최덕철, 「서비스 마케팅」, 학문사, 1995, pp.355~356.

제 3 장 연구모형 및 가설설정

제 1 절 연구모형과 가설설정

행정서비스 품질의 이론적 배경과 구성개념들을 기초로 하여 민원행정 분야에서 고객만족에 대한 서비스품질의 주요 영향요인이 무엇이며, 행정서비스에 대한 고객만족에 영향을 미치는 행정서비스의 인식요인이 민원인이나 공무원들 간에 그리고 그들의 인구 통계적 특성에 따라 다르게 나타나는지를 연구모형으로 나타내고, 연구가설로 설정하여, 가설의 채택여부를 검증한다.

1. 연구모형

본 연구모형은 행정서비스의 질적인 차원과 민원인이 느끼는 지역 내의 행정서비스에 대한 고객만족 그리고 서비스제공자와 서비스 수혜자에 대한 인구 통계적 변수 등으로 구성하고 있다.

첫째로 SERVQUAL 모형에서 서비스 품질은 고객의 기대와 성과에 대한 지각 사이의 차이로 정의되며, 서비스 품질을 평가하는 일반적인 평가기준들을 제시하였다. 행정서비스의 질적 차원은 여기에 나타난 변수들을 주요변수로 구성하였으며, 이들 요인들이 행정서비스에서 고객인 민원인들의 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이다.

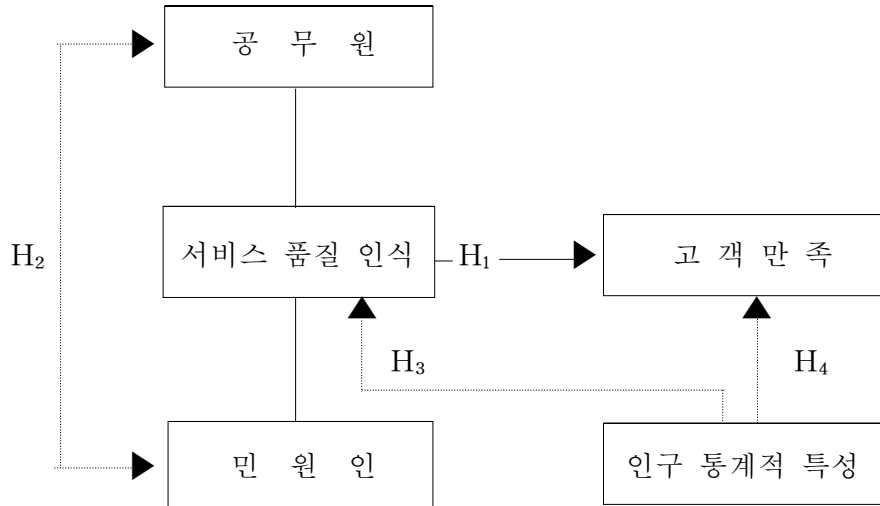
둘째로, 겹 모형에 나타난 바와 같이 행정서비스의 품질에 대한 인식이 서비스제공자인 공무원과 그 서비스를 받는 민원인간에 인식의 차이가 있는지 분석하기 위한 것이다.

셋째로 행정서비스에 대한 인식이 공무원 및 민원인들의 인구 통계적 특성에 따라 다른지를 분석하기 위한 것이다.

넷째로, 행정서비스에 대한 고객만족정도가 민원인들의 인구 통계적 특성에 따라 다른지를 분석하기 위한 것이다.

이러한 연구문제를 연구모형으로 도식화하면 <그림 4-1>과 같다.

<그림 3-1> 연구모형



2. 연구가설

<그림 4-1>의 연구모형에 나타난 변수들을 이용하여 다음과 같은 4개의 가설을 설정하였다.

행정서비스의 질적 차원은 파라슈라만 등의 PZB모형에 나타난 변수들을 주요변수로 구성하였으며, 이들 요인들이 행정서비스에서 고객인 민원인들의 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이다.

고객만족에 대한 주요 설명변수들로는 기대, 제품성과, 확증/비확증, 귀인, 공정성 등을 대표적으로 들 수 있다. 이들 인지적 관점의 연구들은 대체적으로 상식적 차원에서 논리적인 결과를 보여주어 왔다. 처칠과 서프레넌트에 의하면 긍정적인 비 확증은 고객만족을 높이며, 긍정적인 비 확증인 기대가 높을수록 떨어지는 반면 제품성과가 커질수록 높아지는 것으로 나타났다.

울슨과 도버의 연구에서도 기대가 높으면 제품성과에 대한 인식도 높은 것으로 나타났으며 올리버의 연구에서도 긍정적인 비 확증은 만족을 높인다는 것이 나타나 있다. 이상과 같은 기대, 제품성과, 비 확증, 그리고 만족간의 관계는 정도의 차는 있지만 대체적으로 많은 연구들에서 발견되어져 왔다.

이처럼 일반적으로 보아 불일치는 고객만족의 결정요소가 된다. 불일치에서 한걸음 더 나아가 인지된 성과도 만족에 영향을 미치며 만족은 소비자의 추후의 행동에도 영향을 미치기도 한다. 서비스 품질 모형인 파라슈라만 등의 모형도 이러한 소비자 만족을 연구하기 위한 일반적인 의미가 반영된 모형이라고 할 수 있다.

한편 마퀴트는 제품, 그리고 제품에 수반되는 서비스의 품질은 고객만족과 완전한 거래적인 관계에 있다고 주장하였는데, 이는 곧 서비스 품질이 고객만족과 관계가 있다는 것을 의미한다.

이상의 여러 연구들을 기초로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1) 행정서비스 품질 인식도가 높을수록 행정서비스에 대한 고객만족도에 정의 영향을 미칠 것이다.

가설 2) 서비스제공자가 가지는 행정서비스 품질 인식도와 민원인이 느끼는 행정서비스 품질 인식도는 다를 것이다.

가설 3) 행정서비스 품질 인식도는 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설3-1) 행정서비스 품질 인식도는 민원인의 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설3-2) 행정서비스 품질 인식도는 서비스제공자의 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4) 행정서비스에 대한 고객만족도는 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

제2절 조사 설계

1. 자료대상 및 수집

본 연구에 이용된 설문지의 조사기간은 2005년 4월 6일부터 동년 4월 25일 까지 20일에 걸쳐 제주도내 민원행정서비스를 이용하고 있는 도민들을 대상으로 이루어졌다. 배포된 설문은 민원행정서비스 이용도민에 총 350매가 배포되었고, 이 중 회수된 설문은 292매 이었으며, 회수된 설문 중 불성실 설문 40매를 제외하고 총 252매가 실증분석에 최종 이용되었다. 또한 민원행정서비스를 제공하는 제공자에 대한 설문은 도내 행정기관에 근무하고 있는 공무원에 총 200매가 배포되었고, 이 중 회수된 설문은 183매 이었으며, 회수된 설문 중 불성실 설문 15매를 제외하고 총 168매가 실증분석에 최종 이용되었다.

2. 설문구성

본 연구의 실증분석에 이용하기 위하여 설문지 포함된 문항들은 서비스제공자와 서비스수혜자인 민원인에 따라 다소 차이가 있게 구성되었다. <표 3-1>에 나타난 바와 같이 4개 부분으로 구성되는데, 이중 서비스품질 인식요인과 일부 인구 통계적 특성변수가 공무원과 민원인 모두에게 공통으로 질문되었고, 행정서비스 고객만족도 및 민원이용 행태 그리고 일부 인구 통계적 특성이 민원인을 대상으로 조사되었다. 구체적인 내용은 <표 4-1>에 나타난 바와 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

설문 구성부분	구 성 내 용	설문번호	문항수	대 상
서비스품질 인식요인	서비스차원 문항	1~23	각각 23	공 통
행정서비스 고객만족도	고객만족, 스포츠, 교통 및 주차시설, 도시 및 녹지 공간, 사회복지, 민원업 무처리에 대한 고객만족	24~29	6	민원인
민원이용 행 태	민원방법 및 민원종류	30~31	2	민원인
인 구 통계적특성	성별, 연령, 학력, 주거/근무지역	32,33,34,39/ 25,26,27,30	각각 4	공 통
	소득, 주택유형, 거주형태	36, 37, 38	3	민원인
	직급, 행정서비스 담당경험	28, 29	2	공무원
합 계		68문항		

3. 변수의 조작적 정의

본 연구에 이용한 측정척도들은 서비스품질에 관한 선행연구들에서 타당성이 입증된 척도들을 중심으로 민원행정서비스품질에 적합하도록 수정·보완하여 구성하였다.

1) 서비스품질

파라수라만 등은 포커스그룹인터뷰를 통해 고객이 서비스 품질을 평가하는 10가지 기준을 만들었다. 즉, 신용도, 안전성, 접근가능성, 의사소통, 고객을 이해, 유형성, 신뢰성, 응답성, 능력, 예의바름 등이다. 이들은 후속연구에서 이들 변수들 간에 상관관계가 있음을 발견하고, 유형성(물적 요소의 외형), 신뢰성(믿을 수 있고, 정확한 임무수행), 응답성(즉각적이고 도움이 됨), 확신성(경쟁력, 공손함, 믿음직함 그리고 안정성), 공감성(쉽게 접근할 수 있고, 의사소통이 잘되며, 고객을 잘 이해함) 등 5개의 광범위한 차원으로 통합하였다.

행정서비스에 대한 차원 설문에서 PZB모형의 항목들을 참고하여 23개 항목이 조사대상에 포함되었으나 신뢰도 및 타당성을 고려하여 20개 문항이 <표 5-2>에 나타난 바와 같이 행정서비스의 차원구성 변수로 이용되었고, 구체적인 내용은 다음과 같다.

<표 3-2> 행정서비스 품질 측정 항목

NO	문항 내용
1	민원요구 및 불만사항의 정기적 조사
2	서비스개선 및 불편사항의 수용능력
3	안정적인 민원실 운용능력
4	공공기관신용 위한 서비스만족 목표설정
5	불편사항의 진실 되고 안정적인 처리
6	부적절한 업무 처리 시 확실한 시정
7	업무공백 없는 안정적 업무처리
8	오류 없는 민원업무처리 능력
9	고객 질문에 대한 정확한 지식
10	대기 순서의 정확한 준수
11	표준화되고 신뢰할 수 있는 절차와 방법
12	약속시간내의 정확한 민원업무
13	신속하고 정확한 민원행정서비스
14	서식과 신청절차
15	신속 간편한 접수절차
16	친절하고 정중한 직원
17	민원서비스 이용을 위한 주차 공간
18	찾기 어려운 민원창구
19	민원서비스 요구에 대한 대응력 부족
20	전산장애에 따른 서비스 대응능력 부족

2) 고객만족도

고객만족은 결과와 과정 두 가지 차원에서 정의된다. 결과론적 관점에서는 고객만족을 소비경험으로부터 야기되는 결과로 정의하며, 이러한 결과 지향적 관점의 정의로는 다음과 같은 것들이 제시될 수 있다. 인지적 관점에서의 "소비자가 치른 대가에 대해 적절히 혹은 부적절히 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태", 감정적 관점에서의 "구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상, 혹은 쇼핑이나 구매행동과 같은 행태와 관련된, 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응", 종합적으로 "불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태" 등이 있다.

반면에 과정의 차원에서는, 고객만족은 "선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 평가 혹은 "사전적 기대와 소비 후 지각된 제품성과 사이의 차이에 대해 보이는 소비자의 반응" 등으로 정의될 수 있다. 이 정의들은 모두 고객만족의 기저에는 평가과정이 중요한 요소로 존재한다는 점을 강조하고 있다. 과정 지향적 접근은 소비자의 구매경험 전반을 포괄하므로 각 단계에서의 주요요소의 개별적측정이 가능하고 고객만족을 형성하는 지각적, 평가적, 심리적 과정 모두에 대한 검토를 가능하게 해준다. 이런 이점들 때문에, 많은 연구에서 이 과정 지향적 관점을 채택하고 있다.

따라서, 본 논문에서 민원 서비스에 대한 고객만족을 결과 지향적 관점과 과정 지향적 관점에서 민원고객이 이용하는 행정서비스에 대한 전반적 만족도라고 정의하고, 행정 서비스의 이용과정에서 지각된 서비스 품질에 연관지어 고객만족을 분석한다. 민원서비스에 대한 고객만족의 항목들은 다음과 같다.

- 1) 거주하고 있는 지역의 행정서비스 품질에 대한 고객만족도
- 2) 거주하고 있는 지역의 공공시설에 대한 고객만족도
 - 스포츠시설, 교통 및 주차시설, 도시, 녹지 공간, 사회복지시설
- 3) 민원업무처리결과에 대한 고객만족도

3) 민원이용행태 및 인구 통계적 변수

민원인들의 민원 이용상 행태변수는 민원의 이용방법과 주로 이용하는 민원의 종류 등 2개 문항이며, 인구 통계적 변수는 성별, 연령, 학력, 직업, 소득, 주택유형, 거주형태, 주거지역 등 8개 문항이다.

공무원을 대상으로 한 설문에서는 인구 통계적 변수로 성별, 연령, 학력, 직급, 행정서비스업무의 담당경험 그리고 근무하고 있는 행정기관의 소재지 등 6개 문항이다. 설문에서 조사된 항목의 분석 상 항목정의는 다음과 같다.

<표 3-3> 인구통계적 변수

NO	구 분	항 목	대 상
1	성 별	남자, 여자	민원인, 공무원
2	연 령	20대, 30대, 40대이상	민원인, 공무원
3	학 력	고졸이하, 전문대졸, 대졸이상	민원인, 공무원
4	주 거 지	제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군	민원인
5	근 무 지	제주시, 서귀포시, 북제주군, 남제주군	공무원
6	직 업	전문/서비스, 자영업, 공무/사무직, 주부/학생	민원인
7	소 득	100미만, 100~200미만, 200~300미만, 300이상	민원인
8	주택유형	단독주택, 아파트, 연립주택/상가	민원인
9	거주형태	자가, 전세/임대	민원인
10	응답대상	민원인, 공무원	민원인, 공무원
11	직 급	9급, 8급, 7급이상	공무원
12	행정서비스 경험	없다, 1~2회, 3회이상	공무원

4. 분석방법

본 연구에서 설정한 가설들을 검증하기 위하여 다음과 같은 분석방법을 이용하였다.

가설검증의 분석도구로써 타당성을 확보한 적합한 변수를 확인하기 위하여 민원행정서비스의 만족도에 영향을 주는 변수들에 대해 요인을 분석을 하고, 각 개념들의 신뢰성을 확인하기 위하여 크론바하 알파계수를 통한 신뢰도분석을 하였다.

신뢰도와 타당성이 확보된 분석도구는 가설검증에 이용되었는데, 행정서비스의 품질인식요인이 행정서비스의 고객만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석 및 단순회귀분석을 하였다. 다중회귀분석에서 독립변수들 간의 다중공선성 문제를 충실히 검증하기 위하여 상태지수²¹⁾, 공차한계 그리고 분산팽창계수²²⁾ 등을 회귀통계량과 함께 제시하고, 오차항의 자기상관성을 검증하기 위해 더빈 왓슨의 통계량을 이용하였다.

한편 민원행정서비스의 품질인식요인과 행정서비스의 고객만족도에 대한 인구 통계적 차이를 검증하기 위하여 T-test 및 ANOVA분석을 하였으며, ANOVA분석 시에 유목간 차이가 어느 집단간 발생하는지 파악하기 위해 사후검증을 하였다. 나아가 사후검증의 유목별 분산의 동질성을 통해 등분산시에 최소유의차 방법을, 이분산시에는 Tamhane의 T2를 이용한 사후검증을 한 후 설명에 부연하였는데, 이는 LSD를 통한 사후검증이 집단간 차이를 민감하게 구분해내는 장점²³⁾이 있기 때문이다. 기타 자료의 인구 통계적 특성 파악을 위해 빈도분석을 하였고, 민원이용 행태파악을 위해 교차분석을 하였으며, 이상의 분석은 사회과학 통계패키지를 통해 이루어졌다.

21) 김두섭·강남준, 『회귀분석』, 나남출판, 2000, p.216.

22) 이학식·김영, 『SPSS10.0 매뉴얼』, 법문사, 2001, p.268.

23) 장지인·박상규·이경주, 『SAS/PC를 이용한 통계자료분석』, 법문사, 1993, p.80.

제 4 장 민원행정서비스에 대한 실증분석

제1절 표본의 특성

본 실증분석에 이용한 자료의 사례 수는 민원인 252개, 공무원 168개 등 총 420개인데, 이를 인구 통계적 특성에 따라 살펴보면 다음과 같다.

먼저 성별로 보면 총 420명중 55.7%인 234명이 남성이고, 여성응답자는 44.3%인데, 민원인의 남성구성비가 57.1%로 공무원의 남성구성비 53.6%보다 다소 높게 나타났다. 학력별로는 절반 이상(51.7%)이 대졸이상이며, 고졸이하 및 전문대졸 응답자는 나머지의 절반씩을 차지하였다. 그러나 공무원 중에서는 전체 공무원의 62.5%가 대졸이상인 반면, 민간인은 44.4%가 대졸이상이었 고, 고졸이하의 공무원의 경우 11.9%로 대부분 고학력을 나타내고 있다. 민원인의 거주지 및 공무원의 근무지에 따른 구성비를 보면, 제주시의 응답자가 전체의 46.9%로 가장 높았고, 특히 민원인중 56.7%가 제주시에 거주하고 있으며, 공무원은 32.1%가 제주시에 근무하고 있는 것으로 조사되었다.

민원인의 직업은 38.9%가 공무원이나 사무직에 근무하고 있는 반면, 자영업자는 14.3%로 조사되었고, 소득별로 보면 민원인의 34.5%가 100~200만원 미만의 월 소득을 가지고 있다고 답하였고, 월평균 300만원 이상도 24.2%를 나타냈다. 주택유형별로 보면, 단독주택의 집에서 거주하는 민원인이 44.8%로 가장 많았고, 거주형태별로는 자신의 집인 경우가 78.2%로 전세나 임대보다 상대적으로 높게 나타났으며, 응답대상별로는 민원인을 많이 조사함으로써 민원인이 60%를 구성하고 있다. 한편 공무원들의 직급에 따른 응답자들의 구성비를 보면, 공무원응답자 전체의 44%가 7급 이상이고, 이어 8급 28.6%, 9급 27.4% 순이다. 공무원들의 행정서비스 경험은 1~2회인 경우가 61.9%가장 많았고, 민원행정서비스 경험이 없는 공무원도 26.2%나 됐다.

응답자들의 구체적인 구성비율은 <표 4-1>에 나타난 바와 같다.

<표 4-1> 분석 자료의 구성

구	분	민원인(n=252)		통합(n=420)		공무원(n=168)	
		빈 도	구성비	빈 도	구성비	빈 도	구성비
성 별	남 성	144	57.1	234	55.7	90	53.6
	여 성	108	42.9	186	44.3	78	46.4
연 령	20 대	59	23.4	77	18.3	18	10.7
	30 대	103	40.9	198	47.1	95	56.5
	40대이상	90	35.7	145	34.5	55	32.7
학 력	고졸이하	82	32.5	102	24.3	20	11.9
	전문대졸	58	23.0	101	24.0	43	25.6
	대졸이상	112	44.4	217	51.7	105	62.5
주거지 /근무지	제주시	143	56.7	197	46.9	54	32.1
	서귀포시	56	22.2	86	20.5	30	17.9
	북제주군	28	11.1	77	18.3	49	29.2
	남제주군	25	9.9	60	14.3	35	20.8
직 업	전문/서비스	57	22.6	-	-	-	-
	자영업	36	14.3	-	-	-	-
	공무/사무직	98	38.9	-	-	-	-
	주부/학생	61	24.2	-	-	-	-
소 득	100미만	29	11.5	-	-	-	-
	100-200미만	87	34.5	-	-	-	-
	200-300미만	75	29.8	-	-	-	-
	300이상	61	24.2	-	-	-	-
주택유형	단독주택	113	44.8	-	-	-	-
	아파트	83	32.9	-	-	-	-
	연립주택/상가	56	22.2	-	-	-	-
거주형태	자가	197	78.2	-	-	-	-
	전세/임대	55	21.8	-	-	-	-
응답대상	민원인	252	60.0	-	-	-	-
	공무원	168	40.0	-	-	-	-
직 급	9 급	-	-	-	-	46	27.4
	8 급	-	-	-	-	48	28.6
	7급이상	-	-	-	-	74	44.0
민원 행정서 스 경 험	없 다	-	-	-	-	44	26.2
	1-2회	-	-	-	-	104	61.9
	3회이상	-	-	-	-	20	11.9

제2절 분석도구의 신뢰성 및 타당성

유사한 측정도구나 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복측정했을 때, 일관성 있는 결과를 얻는 것을 신뢰성이라고 하며, 타당성은 조사자가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발한 측정도구가 그 개념과 속성을 얼마나 정확히 측정하는가를 말한다.

<표 4-2> 행정서비스 인식요소의 신뢰성 및 타당성

구분	행 정 서 비 스					공통성
	확실성 $\alpha=.9457$	신뢰성 $\alpha=.8472$	유형성 $\alpha=.8753$	공감성 $\alpha=.5922$	반응성 $\alpha=.4951$	
민원요구 및 불만사항의 정기적 조사	0.823	0.106	0.263	0.055	0.053	0.763
서비스개선 및 불편사항의 수용능력	0.821	0.192	0.310	0.101	0.050	0.820
안정적인 민원실 운용능력	0.790	0.171	0.341	0.183	0.054	0.806
공공기관신용 위한 서비스만족 목표설정	0.767	0.176	0.322	0.105	0.135	0.752
불편사항의 진실되고 안정적인 처리	0.745	0.354	0.193	0.162	0.046	0.745
부적절한 업무처리시 확실한 시정	0.729	0.379	0.188	0.084	0.113	0.731
업무공백 없는 안정적 업무처리	0.709	0.261	0.286	0.134	0.016	0.671
오류없는 민원업무처리 능력	0.664	0.350	-0.079	0.036	0.263	0.641
대고객 질문에 대한 정확한 지식	0.615	0.354	0.370	0.095	0.095	0.658
대기순서의 정확한 준수	0.209	0.805	0.151	-0.099	0.168	0.753
표준화되고 신뢰할 수 있는 절차와 방법	0.425	0.654	0.342	0.046	0.097	0.736
약속시간내의 정확한 민원업무	0.460	0.611	0.265	0.216	-0.072	0.706
신속하고 정확한 민원행정서비스	0.490	0.566	0.291	0.223	0.045	0.697
서식과 신청절차	0.409	0.278	0.713	0.087	0.100	0.770
신속 간편한 접수절차	0.464	0.265	0.671	0.103	0.091	0.755
친절하고 정중한 직원	0.482	0.294	0.646	0.073	0.140	0.762
민원서비스 이용을 위한 주차 공간	0.104	-0.031	-0.084	0.837	0.238	0.775
찾기 어려운 민원창구	0.191	0.114	0.293	0.742	0.112	0.699
민원서비스 요구에 대한 대응력 부족	0.055	0.093	-0.030	0.192	0.775	0.650
전산장애에 따른 서비스 대응능력	0.126	0.058	0.211	0.108	0.769	0.667
고유치(Eigen Value)	6.329	2.722	2.493	1.550	1.464	
분산(누적분산)	31.643	13.610	12.465	7.752	7.320	(72.79)
KMO와 Bartlett의 검정	KMO=0.96 Chi=5874(d.f.=190, p=0.000)					

측정변수의 일관성을 나타내는 신뢰도는 크론바하의 α 계수를 이용하는데, α 계수가 0.6이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 평가할 수 있으며²⁴⁾, <표

4-2>에 나타난 바와 같이 최저 0.4951에서 최고 0.9457 사이의 신뢰도를 나타내고 있다. 즉, 확실성 0.9457, 신뢰성 0.8472, 유형성 0.8753, 공감성 0.5922, 반응성 0.4951 등을 각각 나타내고 있다. 이중 반응성의 신뢰도계수가 현저하게 낮게 나타나 분석도구에서 제외하였고, 반면 공감성은 기준치에 근접하여 본 실증분석에서 이용하기로 하였다.

한편 요인분석은 상관관계가 높은 변수들끼리 동질적인 몇 개의 그룹으로 묶어주는 통계기법으로 측정도구의 타당성 검증에 이용되는 분석기법이다.

요인분석에서 요인을 추출할 때에는 이론적 연구나, 분석결과 나타나는 공통성, 고유치를 기준으로 하는 경우, 그리고 총 분산 등을 고려하여 결정하며, 일반적으로 사회과학분야에서 공통성은 0.4이상, 고유치는 1이상, 총 분산은 60% 이상의 정도를 설명해 주는 요인까지 선정한다.

<표 4-2>는 행정서비스품질 인식요인에 대한 타당성 검증 결과인데, 총 분산이 72.79%로, 기준치 60%를 상회하고 있으며, 각 변수의 변량 중 분석에 포함된 요인들에 의해 설명되는 공통분산의 비율인 공통성은 최저 0.641에서 최고 0.820을 나타내, 공통성도 모두 0.4 이상이고, 요인별 고유치는 최저 1.464로 모두 1이상의 고유치를 가지고 있다. 또한 타당성 검증의 적정성을 보기 위해 변수 간 부분상관 계수 값이 작은지를 검증하는 것으로 표본추출 적합검증 척도인 KMO의 값이 제시되었는데, 일반적으로 KMO값이 1에 가까울수록 요인분석의 의미는 높으며, 이 값이 0.8이상이면 우수하다.²⁴⁾ 관계의 질 영향요인의 타당성검증에서 KMO값은 0.96으로 요인분석의 의미가 있으며, 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치²⁶⁾는 유의확률이 0.000으로 나타나 본 요인분석에 이용한 변수들에 공통요인이 존재하는 것으로 해석된다.

행정서비스품질 인식요인에 대한 요인분석결과, 요인분석의 추출한 요인수는 이론적 배경에서의 요인수와 동일한 총 5개였으며, 이들 요인에 각각 높은 적재치를 보인 변수들은 다음과 같다.

24) 채서일, 『사회과학 조사방법론』, 학현사, 2003, p.182.

25) 허만형, 『SPSS와 통계분석』, 교학사, 1994, pp.450~451.

26) 정충영·최이규, 『SPSSWIN을 이용한 통계분석』, 2002, p.148.

제1요인에 높은 요인적재치를 보인 변수들은 민원요구 및 불만사항의 정기적 조사, 서비스개선 및 불편사항의 수용능력, 안정적인 민원실 운용능력, 공공기관신용 위한 서비스만족 목표설정, 불편사항의 진실 되고 안정적인 처리, 부적절한 업무처리시 확실한 시정, 업무공백 없는 안정적 업무처리, 오류 없는 민원업무처리 능력, 대고객 질문에 대한 정확한 지식 등 9개 변수이며, 이들은 경쟁력, 공손함, 믿음직함, 그리고 안정성 등을 나타내는 보장성 차원의 변수들이 하나의 차원으로 분류됨에 따라 “확실성”으로 명명하였다.

제2요인에 높은 요인적재치를 보인 변수들은 대기 순서의 정확한 준수, 표준화되고 신뢰할 수 있는 절차와 방법, 약속시간내의 정확한 민원업무, 신속하고 정확한 민원행정서비스 등 4개 변수이며, 이들은 믿을 수 있고 정확한 업무수행과 관련된 특성을 서술하고 있어, “신뢰성”으로 명명하였다.

제3요인에 높은 요인적재치를 보인 변수들은 서식과 신청절차, 신속 간편한 접수절차, 친절하고 정중한 직원 등 3개 변수이며, 이들은 행정서비스에서의 물리적 시설의 외양이나 설비, 인력 그리고 문서 등과 관련된 특성을 서술하고 있어, “유형성”으로 명명하였다.

제4요인에 높은 요인적재치를 보인 변수들은 민원서비스 이용을 위한 주차 공간, 찾기 어려운 민원창구 등 2개 변수이며, 이들은 보살핌, 고객의 개인적인 요구에 대한 배려, 접근성 등과 관련된 특성에 포함되는 범주에 속하고 있어, “공감성”으로 명명하였다.

마지막으로 제5요인에 높은 요인적재치를 보인 변수들은 민원서비스 요구에 대한 대응력 부족, 전산장애에 따른 서비스 대응능력 등 2개 변수이며, 이들은 고객에게 빠른 서비스를 제공하려는 의지나 대응능력과 관련된 특성을 서술하고 있어, “반응성”으로 명명하였다. 그러나 신뢰성이 확보되지 않아 분석에서는 제외하였다.

제3절 가설검증

1. 행정서비스품질 인식요인과 고객만족도(가설 1)

가설1은 행정서비스품질 인식도가 높을수록 행정서비스에 대한 고객만족도에 정의 영향을 미칠 것인지를 검증하기 위한 것이며, <표 4-3>에 나타난 바와 같다.

먼저 행정서비스 고객만족도에 대하여 신뢰성과 타당성이 확보된 행정서비스품질 인식요인들을 독립 변수로 동시 투입한 결과, 유형성($t=0.157$, $p=0.648$)과 공감성($t=1.676$, $p=0.095$) 요인이 통계적으로 유의성이 없음에 따라 단계선택법(Stepwise)에 의해 분석하였다. 그 결과, 확실성과 신뢰성 요인이 행정서비스의 고객만족에 미치는 영향이 유의적으로 나타났고, 다중회귀분석의 가정도 충족되고 있다.

구체적으로 살펴보면, <표 4-3>에 나타난 바와 같이 독립변수인 확실성과 신뢰성 차원의 행정서비스품질 인식요인이 종속변수인 행정서비스 고객만족도와 높은 상관관계($r=0.665$)를 가지고 있으며, 이들 독립변수들이 고객만족 정도를 44.2% 설명해 주고, 회귀식($F=98.809$)도 유의적($p>0.01$)으로 나타났다. 특히 행정서비스 고객만족도에 미치는 영향은 확실성($\beta=0.534$)이 신뢰성($\beta=0.191$)보다 훨씬 큰 영향을 미치고 있다. 이와 같은 결과를 회귀식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{행정서비스고객만족도} = 0.157 + (0.689 \times \text{확실성}) + (0.240 \times \text{신뢰성})$$

<표 4-3> 행정서비스품질 인식요인이 행정서비스 고객만족에 미치는 영향

구분	종속 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p.	상태 지수	공차 한계	VIF
		B	S.E.	Beta					
행정서비스 고객만족도	(상수)	0.157	0.217	0.000	0.723	0.470	1.000	-	-
	확실성	0.689	0.076	0.534	9.091	0.000	7.424	0.650	1.539
	신뢰성	0.240	0.073	0.191	3.262	0.001	9.642	0.650	1.539
통계치	R=0.665 R ² =0.442 Adj. R ² =0.438								
	F=98.809 p=0.000 d.f.=2/249 D-W=1.849 (r=0.075)								

공공시설 만족도에 대하여 신뢰성과 타당성이 확보된 행정서비스품질 인식요인들을 독립변수로 동시 투입한 결과, 신뢰성(t=1.280, p=0.202), 유형성(t=0.106, p=0.916) 그리고 공감성(t=0.1358, p=0.176) 차원의 행정서비스품질 인식요인이 통계적으로 유의성이 없음을 따라 단계선택법에 의해 분석하였다. 그 결과, 확실성 요인만 지역내 공공시설에 대한 고객만족에 미치는 영향이 유의적으로 나타났고, 따라서 확실성 차원의 행정서비스품질 인식요인과 공공시설 고객만족 간에 단순회귀분석을 한 결과 <표 4-4>와 같은 결과를 얻었다.

구체적으로 살펴보면, <표 4-4>에 나타난 바와 같이 독립변수인 확실성이 종속변수인 지역내 공공시설에 대한 만족도와 상당한 상관관계(r=0.405)를 가지고 있으며, 이 확실성 차원의 행정서비스품질 요인이 지역내 공공시설에 대한 고객만족도를 16.4% 설명해 주고, 회귀식(F=49.023)도 유의적(p>0.01)으로 나타났다. 이와 같은 결과를 회귀식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{지역내공공시설고객만족도} = 1.309 + (0.433 \times \text{확실성})$$

<표 4-4> 행정서비스품질이 지역내 공공시설 고객만족에 미치는 영향

구	분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p.	상태 지수	공차 한계	VIF	
		B	S.E.	Beta						
종속 변수	독립변수									
	공공 시설 고객만족도	(상수)	1.309	0.177	0.000	7.393	0.000	1.000	-	-
		확실성	0.433	0.062	0.405	7.002	0.000	6.066	1.000	1.000
통 계 치	R=0.405 R ² =0.164 Adj. R ² =0.161									
	F=49.023 p=0.000 d.f.=1/250 D-W=1.600 (r=0.200)									

한편 민원업무 고객만족도에 대하여 신뢰성과 타당성이 확보된 행정서비스품질 인식요인들을 독립변수로 동시 투입한 결과, 신뢰성(t=1.773, p=0.078) 차원의 행정서비스품질 인식요인이 통계적으로 유의성이 없음에 따라 단계선택법에 의해 분석한 결과, 확실성, 유형성 그리고 공감성 차원의 행정서비스품질 인식요인들이 민원업무에 대한 고객만족에 미치는 영향이 유의적으로 나타났고, 다중회귀분석의 가정도 충족되고 있다.

구체적으로 살펴보면, <표 4-5>에 나타난 바와 같이 독립변수인 확실성, 유형성 그리고 공감성 차원의 행정서비스품질 인식요인이 종속변수인 민원업무에 대한 고객만족과 상당한 상관관계(r=0.597)를 가지고 있으며, 이들 독립변수군이 민원업무에 대한 고객만족을 35.6% 설명해 주고, 회귀식(F=45.682)도 유의적(p>0.01)으로 나타났다. 이와 같은 결과를 회귀식으로 나타내면 다음과 같다.

$$\text{민원업무고객만족} = 1.330 + (0.329 \times \text{확실성}) + (0.179 \times \text{유형성}) + (0.102 \times \text{공감성})$$

<표 4-5> 행정서비스 품질이 민원업무 고객만족에 미치는 영향

구	분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p.	상태 지수	공차 한계	VIF
		B	S.E.	Beta					
민원 업무 고객만족도	(상수)	1.330	0.161	0.000	8.283	0.000	1.000	-	-
	확실성	0.329	0.055	0.392	6.011	0.000	4.943	0.609	1.641
	유형성	0.179	0.052	0.225	3.453	0.001	8.905	0.614	1.629
	공감성	0.102	0.032	0.161	3.153	0.002	10.556	0.990	1.010
통계치	R=0.597 R ² =0.356 Adj. R ² =0.348								
	F=45.682 p=0.000 d.f.=3/248 D-W=1.628 (r=0.186)								

이상과 같이 가설1의 검증결과, 행정서비스품질 인식요인이 고객만족에 대해 영향을 미치고 있으며, 그 방향은 정적인 것으로 나타났다. 그러나 행정서비스품질 인식요인 중 일부는 통계적으로 지지되지 못하는 영향력을 가지고 있으며, 행정서비스의 고객만족분야에 따라 다소 다른 영향을 미치고 있는 것으로 분석된다. 따라서 가설 1은 부분적인 채택이 이루어졌다.

2. 서비스제공자와 수혜자간 행정서비스품질 인식도(가설 2)

가설2는 서비스제공자가 가지는 행정서비스품질 인식도와 민원인이 느끼는 행정서비스품질 인식도가 다른지를 분석하기 위한 것이다. <표 4-6>은 검증결과를 정리하였다.

서비스 제공자인 공무원과 서비스 수혜자인 민원인간에는 행정서비스품질 인식 전반에 걸쳐 통계적인 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. <표 4-6>에 나타난 바와 같이 행정서비스차원, 즉, 확실성, 신뢰성, 유형성 그리고 공감성 차원의 행정서비스품질 인식정도에 대하여 유의적 차이를 보이고 있다. 구체적으로 보면, 확실성 차원의 행정서비스 품질인식은 공무원(4.381)이 민원인(2.709)보다 높게 평가하고 있고, 평균차이(1.672)도 가장 크게 나타나고

있다. 이와 같은 경향은 신뢰성, 유형성, 공감성에서 모두 동일하게 나타나고 있는데, 이는 행정서비스를 제공하는 공무원들은 질 좋은 행정서비스를 제공하고 있다고 인식하는 반면, 이를 이용하는 민원인들은 서비스 질이 공무원들이 생각하는 것보다 훨씬 낮다고 인식하고 있는 것이다. 특히 설문문항이 5점 척도로 조사된 점을 고려하면, 확실성과 공감성 차원의 행정서비스품질 인식은 신뢰성이나 유형성보다 낮은 평균치를 보이고 있다.

따라서 가설2는 행정서비스 제공자와 행정서비스 이용자간에 갭이 존재하고 있으므로 가설은 채택되었다.

<표 4-6> 서비스제공자와 서비스수혜자간의 행정서비스 품질 인식의 차이

구 분	응답대상(평균)			d.f.	t	p.	평균차 (a-b)
	민원인 (a)	공무원 (b)	전체				
확실성	2.709	4.381	3.378	403	-20.54***	0.000	-1.672
신뢰성	3.395	4.490	3.833	412	-13.443***	0.000	-1.095
유형성	3.144	4.429	3.658	415	-15.716***	0.000	-1.285
공감성	2.683	3.423	2.979	418	-6.019***	0.000	-0.741

주) *** p<0.01

3. 행정서비스품질 인식의 인구 통계적 차이(가설 3)

가설3은 행정서비스품질 인식정도가 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있는지를 검증하기 위한 것이다. 인구 통계적 특성은 성별, 거주형태, 연령, 학력, 거주지역 및 근무지, 직업, 소득, 주택형태 등을 이용하였는데, 검증결과 <표 4-7>~<표 4-14>에 나타난 바와 같이 성별, 거주형태, 주택형태 등에 따라서는 행정서비스품질의 인식정도가 동일하게 나타났으며, 반면, 연령별 집단과, 학력별 집단 그리고 거주지 및 근무지, 직업, 월평균 소득별 집단에는 부분적으로 유의적인 차이를 보이고 있다.

통계적 차이를 보이는 변수별로 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 연령은 20대 이하의 응답자와 30대 그리고 40대 이상의 응답자 등 3집단으로 구분하여 이들 간에 행정서비스품질 인식의 차이를 검증한 결과, 확실성 차원과 유형성 차원의 행정서비스품질 인식의 차이가 나타났다. 즉, 공무원이나 민원인 모두 20대 이하의 응답자(3.022)보다 30대(3.400)와 40대 이상(3.537)의 응답자들이 확실성 차원의 행정서비스품질 인식정도가 더 높게 나타났고 ($p < 0.01$), 이는 통계적으로 유의하다. 한편 신뢰성 차원과 공감성 차원은 유의적인 차이가 없거나 유의수준 범위 내에 들어오지 않아 유의적 차이가 나타나지 않았다. 반면, 유형성 차원의 행정서비스품질 인식요인에 있어서 연령이 높아짐에 따라 행정서비스품질 인식정도가 높게 나타났고, 20대 이하(3.355)의 응답자보다 40대 이상(3.883)의 응답자가 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈다. ($p < 0.01$)

<표 4-7> 행정서비스 품질 인식의 성별 차이

구 분	성별(평균)			d.f.	t	p.	평균차 (a-b)
	남자 (a)	여자 (b)	전체				
확실성	3.370	3.388	3.378	418	-0.159	0.874	-0.019
신뢰성	3.764	3.919	3.833	416	-1.59	0.113	-0.156
유형성	3.661	3.654	3.658	418	0.065	0.948	0.007
공감성	2.974	2.984	2.979	418	-0.076	0.940	-0.010

<표 4-8> 행정서비스품질 인식의 거주형태별 차이

구 분	거주형태(평균)			d.f.	t	p.	평균차 (a-b)
	자가 (a)	전세/임대 (b)	전체				
확 실 성	2.691	2.776	2.709	250	-0.604	0.546	-0.085
신 퇴 성	3.355	3.536	3.395	71	-1.053	0.296	-0.182
유 형 성	3.120	3.230	3.144	72	-0.638	0.526	-0.111
공 감 성	2.703	2.609	2.683	250	0.503	0.616	0.094

<표 4-9> 행정서비스품질 인식의 연령별 차이

구 분	연령(평균)				제 곱 합	d. f.	평균제곱	F	p.
	20대 이하 (a)	30대 (b)	40세 이상 (c)	전체					
확실성	3.022 (a-bc)	3.400	3.537	3.378	13.55/572.12	2/417	6.78/1.38	4.938***	0.008
신뢰성	3.737	3.848	3.862	3.833	0.88/431.94	2/417	0.44/1.04	0.425	0.654
유형성	3.355 (a-c)	3.611	3.883	3.658	14.84/469.92	2/417	7.42/1.13	6.581***	0.002
공감성	2.740	3.114	2.921	2.979	8.48/683.84	2/417	4.24/1.64	2.583*	0.077

주) *** p<0.01, ** p<0.05 * p<0.1 ; ()안은 이분산시 Tamhane 사후검증결과.

학력에 따른 행정서비스품질 인식에 대한 차이를 검증한 결과, 신뢰성 차원과 공감성 차원의 행정서비스품질 인식의 차이가 나타났다. 반면 확실성 차원과 유형성 차원의 행정서비스품질 인식정도는 다소 차이가 있어 보였으나(p<0.1), 0.05의 유의수준에서는 통계적 차이를 보이지 않았다. 구체적으로 보면, 학력을 고졸이하와 전문대졸 그리고 대졸이상의 3개 유목으로 구분하여 행정서비스품질 인식정도를 파악한 결과, 신뢰성 차원의 행정서비스품질 인식정도가 더 고졸이하(3.586)의 응답자들보다 전문대졸(3.891)과 대졸이상(3.922)의 응답자들이 더 높게 나타났고(p<0.05), 이는 통계적으로 유의하다. 또한 공감성 차원에서도 고졸이하(2.711)의 응답자들보다 전문대졸(3.153)과

대졸이상(3.023)의 응답자들이 더 높게 나타나($p<0.05$), 통계적으로 유의하다.

<표 4-10> 행정서비스품질 인식의 학력별 차이

구 분	학력(평균)				제 곱 합	d. f.	평균제곱	F	p.
	고졸이하(a)	전문대졸(b)	대졸이상(c)	전체					
확실성	3.164	3.332	3.500	3.378	8.08/577.59	2/417	4.04/1.39	2.916*	0.055
신뢰성	3.586 a-bc	3.891	3.922	3.833	8.29/424.54	2/417	4.15/1.02	4.067**	0.018
유형성	3.474	3.624	3.760	3.658	5.86/478.9	2/417	2.93/1.15	2.548*	0.079
공감성	2.711 a-bc	3.153	3.023	2.979	10.84/681.48	2/417	5.42/1.64	3.315**	0.037

주) ** $p<0.05$ * $p<0.1$

응답자의 거주지역 및 근무지에 따른 행정서비스품질 인식에 대한 차이를 검증한 결과, <표 5-11>에 나타난 바와 같이 신뢰성 차원을 제외한 확실성, 유형성 및 공감성 차원의 행정서비스품질 인식의 차이가 나타났다. 구체적으로 보면, 행정구역에 따라 행정서비스품질 인식정도가 다른데, 먼저 확실성 차원의 행정서비스품질 인식정도는 북제주군(3.922)과 남제주군(3.506) 응답자가 제주시(3.160)지역 보다 더 높은 인식도를 나타냈고, 서귀포시(3.302)가 북제주군보다 더 떨어지며, 남제주군이 북제주군보다 행정서비스품질 인식도가 더 낮은 것으로 나타났다. 따라서 북제주군의 행정서비스품질인식이 가장 높은 것으로 보인다.($p<0.01$) 유형성 차원에서의 행정서비스품질 인식정도는 북제주군 거주자나 북제주군 공무원들(4.091)이 제주시 거주자나 제주시청 근무자(3.487) 그리고 서귀포시 거주자나 서귀포시청 근무자들(3.589)보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈다($p<0.01$). 한편 공감성 차원에서의 행정서비스품질 인식정도를 보면, 서귀포시(3.640), 북제주군(3.045) 그리고 남제주군(3.383) 등이 제주시(2.541)보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈고, 역시 서귀포시가 북제주군보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈다. 이러한 차이는 통계적으로 유의하다($p<0.01$).

<표 4-11> 행정서비스품질 인식의 지역별 차이

구 분	거주지/근무지(평균)					제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	제주시 (a)	서귀포시 (b)	북제주군 (c)	남제주군 (d)	전체					
확실성	3.160 a-cd	3.302 b-c	3.922 c-d	3.506	3.378	33.66/552.01	3/416	11.22/1.33	8.455***	0.000
신뢰성	3.796	3.837	3.873	3.896	3.833	0.64/432.18	3/416	0.22/1.04	0.205	0.893
유형성	3.487 a-c	3.589 b-c	4.091	3.761	3.658	21.22/463.53	3/416	7.08/1.12	6.347***	0.000
공감성	2.541 a-bcd	3.640 b-c	3.045	3.383	2.979	85.54/606.78	3/416	28.52/1.46	19.547***	0.000

주) *** p<0.01

<표 4-12> 행정서비스품질 인식의 직업별 차이

구 분	직업(평균)					제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	전문/서비스	자영업	공무/사무직	주부/학생	전체					
확실성	2.649	2.596	2.645	2.936	2.709	4.22/208.25	3/248	1.41/0.84	1.674	0.173
신뢰성	3.417	3.167	3.390	3.516	3.395	2.81/223.54	3/248	0.94/0.91	1.038	0.377
유형성	2.930	3.213	3.092	3.388	3.144	6.69/228.86	3/248	2.23/0.93	2.415*	0.067
공감성	2.702	2.472	2.913	2.418	2.683	11.1/365.51	3/248	3.7/1.48	2.511*	0.059

주) * p<0.1

응답자의 소득에 따라 행정서비스품질 인식에 대한 차이를 검증한 결과, <표 4-13>에 나타난 바와 같이 공감성 차원에서만 행정서비스품질 인식의 차이가 나타났다. 구체적으로 보면, 공감성 차원의 행정서비스품질 인식도는 월평균 소득이 100만원 이상 200만원 미만의 응답자들이 월 소득 300만원 이상의 소득을 가진 응답자들보다 행정서비스품질 인식도가 더 높은 것으로 나타났다(p<0.05).

<표 4-13> 행정서비스품질 인식의 소득별 차이

구 분	월평균 소득(평균)					제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	100미만(a)	200미만(b)	300미만(c)	300이상(d)	전체					
확실성	3.027	2.793	2.612	2.559	2.709	5.63/206.85	3/248	1.88/0.84	2.247*	0.083
신뢰성	3.466	3.420	3.363	3.365	3.395	0.33/226.02	3/248	0.11/0.92	0.12	0.948
유형성	3.149	3.123	3.142	3.175	3.144	0.1/235.45	3/248	0.04/0.95	0.035	0.991
공감성	2.690	2.856 (b-d)	2.813	2.270	2.683	14.27/362.34	3/248	4.76/1.47	3.256**	0.022

주) ** p<0.05, * p<0.1 ; ()안은 이분산시 Tamhane 사후검증결과.

<표 4-14> 행정서비스품질 인식의 주택형태별 차이

구 분	주택형태(평균)				제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	단독주택	아파트	연립주택/상가	전체					
확실성	2.755	2.645	2.712	2.709	0.58/211.89	2/249	0.29/0.86	0.341	0.712
신뢰성	3.361	3.404	3.451	3.395	0.32/226.03	2/249	0.16/0.91	0.174	0.841
유형성	3.195	3.020	3.226	3.144	1.95/233.6	2/249	0.98/0.94	1.036	0.357
공감성	2.642	2.651	2.813	2.683	1.22/375.39	2/249	0.61/1.51	0.405	0.668

4. 인구 통계적 특성별 행정서비스 고객만족도(가설 4)

가설4는 행정서비스에 대한 고객만족도가 고객들의 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있는지 파악하기 위한 것이며, 행정서비스의 고객만족도는 서비스를 이용하는 민원인들을 대상으로 하고 있음으로 민원인들의 성별, 거주형태, 연령, 학력, 직업, 소득, 주택유형 그리고 거주지역에 따라 만족도의 차이를 파악하였다. <표 4-15>~<표 4-22>에 나타난 바와 같이 행정서비스 고객만족도는 성별, 거주형태, 연령, 학력, 직업, 소득 그리고 주택의 유형에 따라 유의적인 차이를 보이지 않고 있다. 다만, 연령에 따라 행정서비스 및 민원업무에 대한 만족도의 차이는 일부 유의수준 밖에서 차이가 나고(p<0.1), 거주지역에서 일부 차이를 보이고 있다. 즉, <표 4-22>에 나타난 바와 같이

스포츠시설, 교통시설, 도시녹지시설 및 사회복지시설 등 지역내 공공시설에 대한 만족도가 지역별로 차이를 보였는데, 서귀포시(2.830) 응답자들이 제주도(2.441), 북제주군(2.196) 그리고 남제주군(2.270) 응답자들보다 고객만족도가 더 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의($p < 0.05$)하게 나타났다.

<표 4-15> 고객만족 서비스의 성별 차이

구 분	성별(평균)			d. f.	t	p.	평균차 (a-b)
	남자	여자	전체				
행정서비스	2.875	2.787	2.837	250	0.581	0.562	0.088
공공시설	2.526	2.426	2.483	250	0.799	0.426	0.101
민원업무	3.069	3.037	3.056	250	0.33	0.742	0.033

<표 4-16> 고객만족 서비스의 거주형태별 차이

구 분	거주형태(평균)			d. f.	t	p.	평균차 (a-b)
	자가	전세/임대	전체				
행정서비스	2.812	2.927	2.837	250	-0.635	0.526	-0.116
공공시설	2.503	2.414	2.483	250	0.592	0.555	0.089
민원업무	3.030	3.145	3.056	74	-0.863	0.391	-0.115

<표 4-17> 고객만족 서비스의 연령별 차이

구 분	연령(평균)				제 곱 합	d. f.	평균제곱	F	p.
	20대 이하	30대	40세 이상	전체					
행정서비스	2.898	2.631	3.033	2.837	8.06/346.28	2/249	4.03/1.4	2.898*	0.057
공공시설	2.453	2.386	2.614	2.483	2.57/240.81	2/249	1.29/0.97	1.326	0.267
민원업무	3.017	2.951	3.200	3.056	3.09/146.15	2/249	1.55/0.59	2.626*	0.074

주) * $p < 0.1$

<표 4-18> 고객만족 서비스의 학력별 차이

구 분	학력(평균)				제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	고졸 이하	전문 대졸	대졸 이상	전체					
행정 서비스	3.061	2.776	2.705	2.837	6.28/348.06	2/249	3.14/1.4	2.244	0.108
공시 공설	2.345	2.474	2.589	2.483	2.85/240.53	2/249	1.43/0.97	1.472	0.232
민업 원부	3.098	3.121	2.991	3.056	0.86/148.37	2/249	0.43/0.6	0.719	0.488

<표 4-19> 고객만족 서비스의 직업별 차이

구 분	직업(평균)					제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	전문/서비스	자영업	공무/사무직	주부/학생	전체					
행정 서비스	2.877	2.472	2.847	3.000	2.837	6.52/347.82	3/248	2.18/1.41	1.548	0.203
공시 공설	2.373	2.236	2.635	2.488	2.483	5.16/238.21	3/248	1.72/0.97	1.791	0.150
민업 원부	2.965	2.944	3.133	3.082	3.056	1.54/147.69	3/248	0.52/0.6	0.861	0.462

<표 4-20> 고객만족 서비스의 소득별 차이

구 분	월평균 소득(평균)					제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	100미만	200미만	300미만	300이상	전체					
행정 서비스	3.034	2.816	2.973	2.607	2.837	5.81/348.53	3/248	1.94/1.41	1.377	0.251
공시 공설	2.543	2.560	2.480	2.348	2.483	1.74/241.64	3/248	0.58/0.98	0.593	0.620
민업 원부	3.172	3.092	3.000	3.016	3.056	0.84/148.39	3/248	0.28/0.6	0.466	0.706

<표 4-21> 고객만족 서비스의 주택유형별 차이

구 분	주택유형(평균)				제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	단독주택	아파트	연립주택/상가	전체					
행정서비스	2.894	2.735	2.875	2.837	1.32/353.02	2/249	0.66/1.42	0.463	0.631
공시공설	2.420	2.512	2.567	2.483	0.91/242.46	2/249	0.46/0.98	0.467	0.628
민원업무	3.009	3.108	3.071	3.056	0.5/148.73	2/249	0.25/0.6	0.413	0.662

<표 4-22> 고객만족 서비스의 지역별 차이

구 분	거주지역(평균)					제 곱 합	d. f.	평균제공	F	p.
	제주시	서귀포시	북제주군	남제주군	전체					
행정서비스	2.839	2.964	3.036	2.320	2.837	8.7/345.64	3/248	2.9/1.4	2.08	0.103
공시공설	2.441	2.830	2.196	2.270	2.483	10.45/232.92	3/248	3.49/0.94	3.709**	0.012
민원업무	3.070	3.125	2.964	2.920	3.056	1/148.23	3/248	0.34/0.6	0.554	0.646

주) ** p<0.05

제4절 민원의뢰방법과 민원의 종류

제4절에서는 민원업무서비스를 이용하는 민원인들이 민원을 의뢰하는 방법과 민원의 종류가 어떠한지 민원이용행태를 분석하였다.

먼저 <표 4-23>에 나타난 바와 같이 민원의뢰방법으로 가장 많이 이용되는 방법은 직접 방문(79.37%)하는 것이며, 기타 인터넷이나 팩스, 우편 등(20.63%)도 이용하고 있다. 특히 민원업무의 고객만족정도에 따라 민원의뢰방법을 분석한 결과, 민원업무에 대한 고객만족도가 불만족한 경우는 직접방문(88.0%)이 많고, 인터넷/팩스/전화 등을 이용한 경우에는 민원만족도가 보통(24.24%)이거나 만족(20.0%)한 경우가 상대적으로 높게 조사되었다.

<표 4-23> 민원업무 만족도와 민원의뢰방법

구 분			민원업무 고객만족도			전 체
			불만집단	보통집단	만족집단	
민 원 의뢰방법	직접방문	빈 도	44	100	56	200
		백분비	88.00	75.76	80.00	79.37
	인터넷/팩스전화	빈 도	6	32	14	52
		백분비	12.00	24.24	20.00	20.63
전 체		빈 도	50	132	70	252
		백분비	100.00	100.00	100.00	100.00
통 계 치		$\chi^2=3.343, \text{ d.f.}=2, \text{ p}=0.188$				

<표 4-24>는 민원업무종류를 백분비로 나타낸 것인데, 민원의 종류로 가장 많이 이용되는 것은 호적(23.81)과 토지지적(23.41%)에 관한 민원이었다. 민원업무의 고객만족정도에 따라 민원의 종류를 분석한 결과, 민원업무에 대한 고객만족도가 불만족한 경우는 주택건축(24.0%), 교통주차(10.0%) 그리고 보건환경 및 복지예술분야(18.0%) 등의 구성비가 만족집단보다 높는데 반해, 세무(7.58%)는 고객만족도가 보통인 집단의 구성비가 높았고, 토지지적(30.0%) 및 호적(28.57)민원은 만족정도가 높은 집단의 구성비가 높게 조사되었다.

<표 4-24> 민원업무 고객만족도와 민원종류

구	분	민원업무 고객만족도			전 체	
		불만집단	보통집단	만족집단		
민원종류	주택건축	빈 도	12	23	9	44
		백분비	24.00	17.42	12.86	17.46
	토지지적	빈 도	13	25	21	59
		백분비	26.00	18.94	30.00	23.41
	교통주차	빈 도	5	8	4	17
		백분비	10.00	6.06	5.71	6.75
	세 무	빈 도	3	10	4	17
		백분비	6.00	7.58	5.71	6.75
	호 적	빈 도	7	33	20	60
		백분비	14.00	25.00	28.57	23.81
	보건환경 및 복지예술	빈 도	9	19	8	36
		백분비	18.00	14.39	11.43	14.29
	기 타	빈 도	1	14	4	19
		백분비	2.00	10.61	5.71	7.54
전 체	빈 도	50	132	70	252	
	백분비	100.00	100.00	100.00	100.00	
통 계 치	$\chi^2=13.557, \text{ d.f.}=12, \text{ p}=0.330$					

<표 4-25>는 민원의뢰방법과 민원업무종류를 교차시킨 표인데, 주택건축(19.0%), 호적민원(26.5%), 보건환경 및 복지예술(15.5%) 등의 민원은 직접 방문하는 경우가 많았고, 교통주차민원(17.31%)은 직접방문하기 보다는 인터넷/팩스/전화(17.31)를 이용하는 경우가 많았다.

<표 4-25> 민원의뢰방법과 민원종류

구		분	민원의뢰방법		전 체
			직접방문	인터넷/팩스전화	
민원종류	주택건축	빈 도	38	6	44
		백분비	19.00	11.54	17.46
	토지지적	빈 도	47	12	59
		백분비	23.50	23.08	23.41
	교통주차	빈 도	8	9	17
		백분비	4.00	17.31	6.75
	세 무	빈 도	14	3	17
		백분비	7.00	5.77	6.75
	호 적	빈 도	53	7	60
		백분비	26.50	13.46	23.81
	보건환경 및 복지예술	빈 도	31	5	36
		백분비	15.50	9.62	14.29
	기 타	빈 도	9	10	19
		백분비	4.50	19.23	7.54
전 체		빈 도	200	52	252
		백분비	100.00	100.00	100.00
통 계 치			$\chi^2=28.071^{**}$, d.f.=6, p=0.000		

주) ** p<0.05



<표 4-26>은 연령대가 민원의뢰방법과 관계가 있는지 분석한 결과, 관련성은 없었다(p>0.05). 그러나 조사된 바로는 40세 이상의 연령층(85.56%)은 직접방문 하는 경우가 상대적으로 많았고, 30대(25.24%)나 20대 이하(22.03%)의 연령층은 인터넷/팩스/전화 등을 이용하는 경우가 그 구성비가 높게 조사되었다.

<표 4-26> 연령대와 민원의뢰방법

구 분		연 령			전 체	
		20대 이하	30대	40세 이상		
민원의뢰 방 법	직접방문	빈 도	46	77	77	200
		백분비	77.97	74.76	85.56	79.37
	인터넷/팩스전화	빈 도	13	26	13	52
		백분비	22.03	25.24	14.44	20.63
전 체		빈 도	59	103	90	252
		백분비	100.00	100.00	100.00	100.00
통 계 치		$\chi^2=3.512, d.f.=2, p=0.173$				

<표 4-27>은 연령대가 민원종류와 관계가 있는지 분석한 결과, 관련성이 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 즉, 건축 민원(23.33%), 토지지적민원(25.56%) 그리고 보건환경 및 복지예술(20%) 등의 민원은 고연령화 될수록 이용 율이 많았고, 특히 40세 이상의 연령층이 가장 높은 구성비를 차지한 반면, 교통주차(10.17%) 및 호적(38.98%)은 20대 이하의 연령층이 가장 높은 이용 율을 보였다. 또한 세무분야의 민원은 20~30대의 이용률이 40세 이상 연령층보다 상대적으로 많게 조사되었다.



<표 4-27> 연령대와 민원종류

구 분		연 령			전 체	
		20대 이하	30대	40세 이상		
민원종류	주택건축	빈 도	5	18	21	44
		백분비	8.47	17.48	23.33	17.46
	토지지적	빈 도	12	24	23	59
		백분비	20.34	23.30	25.56	23.41
	교통주차	빈 도	6	7	4	17
		백분비	10.17	6.80	4.44	6.75
	세 무	빈 도	5	10	2	17
		백분비	8.47	9.71	2.22	6.75
	호 적	빈 도	23	21	16	60
		백분비	38.98	20.39	17.78	23.81
	보건환경 및 복지예술	빈 도	5	13	18	36
		백분비	8.47	12.62	20.00	14.29
	기 타	빈 도	3	10	6	19
		백분비	5.08	9.71	6.67	7.54
전 체		빈 도	59	103	90	252
		백분비	100.00	100.00	100.00	100.00
통 계 치		$\chi^2=23.429^{**}$, d.f.=12, p=0.024				

주) ** p<0.05



제5절 분석결과의 요약

가설검증 결과를 요약하면 <표 4-28>과 같다.

가설1의 검증결과, 행정서비스품질 인식요인이 고객만족에 대체로 영향을 미치고 있으며, 그 방향은 정적인 것으로 나타났다. 그러나 행정서비스품질 인식 요인 중 일부는 통계적으로 지지되지 못하는 영향력을 가지고 있으며, 행정서비스의 고객만족분야에 따라 다소 다른 영향을 미치고 있는 것으로 분석된다. 구체적으로 요약하면 다음과 같다.

첫째, 확실성 차원과 신뢰성 차원의 행정서비스 품질 인식도가 고객만족에 정적인 영향을 미친다. 즉, 확실성과 신뢰성 차원의 행정서비스품질 인식요인이 행정서비스 만족도와 높은 상관관계($r=0.665$)를 가지며, 서비스 만족정도를 44.2% 설명해 주고, 회귀식($F=98.809$)도 유의적($p>0.01$)이다. 특히 행정서

비스 만족도에 미치는 영향은 확실성($\beta=0.534$)이 신뢰성($\beta=0.191$)보다 훨씬 더 크다.

둘째, 공공시설 만족도에 확실성 차원의 행정서비스품질 인식요인이 지역 내 공공시설에 대한 고객만족에 정적인 영향을 미치며, 유의적이다. 즉, 확실성 차원의 행정서비스품질 인식요인 지역 내 공공시설에 대한 만족도와 상당한 상관관계($r=0.405$)를 가지고 있으며, 지역 내 공공시설에 대한 만족도를 16.4% 설명해 주고 있다.

셋째, 민원업무 고객만족도에 확실성, 유형성 그리고 공감성 차원의 행정서비스품질 인식요인들이 민원업무에 대한 고객만족에 정적인 영향을 미치는 영향이며, 유의적이다. 즉, 확실성, 유형성 그리고 공감성이 민원업무에 대한 고객만족과 상당한 상관관계($r=0.597$)를 가지고 있으며, 이들 독립 변수 군이 민원업무에 대한 고객만족을 35.6% 설명해 주고, 회귀식($F=45.682$)도 유의적($p>0.01$)이다.

가설2의 검증결과, 행정서비스 제공자와 서비스 수혜자간에는 행정서비스품질 인식 전반에 걸쳐 통계적인 차이가 있어, 갭의 존재가 확인되었으며, 확실성 차원에서는 공무원(4.381)이 민원인(2.709)보다 높게 행정서비스품질 인식을 하고 있고, 신뢰성, 유형성, 공감성에서 모두 공무원이 민원인보다 행정서비스품을 더 높게 평가하고 있다.

가설3의 검증결과, 성별, 거주형태, 주택형태 등에 따라서는 행정서비스품질의 인식정도가 동일하게 나타났으며, 연령별 집단과 학력별 집단 그리고 지역 및 직업, 월평균 소득별 집단간에는 부분적으로 유의적인 차이가 있다.

첫째, 연령별로 공무원이나 민원인 모두 20대 이하의 응답자(3.022)보다 30대(3.400)와 40대 이상(3.537)의 응답자들이 확실성 차원의 행정서비스품질 인식정도가 더 높고($p<0.01$), 유형성 차원의 행정서비스품질 인식요인에 있어서도 20대 이하(3.355)의 응답자보다 40대 이상(3.883)의 응답자가 더 높다($p<0.01$).

둘째, 학력별로는 신뢰성 차원의 행정서비스품질 인식정도가 더 고졸이하(3.586)보다 전문대졸(3.891)과 대졸이상(3.922)의 응답자가 더 높고($p<0.05$), 공감성차원에서도 고졸이하(2.711)보다 전문대졸(3.153)과 대졸이상(3.023)의 응답자가 더 높다($p<0.05$).

셋째, 응답자의 거주지역 및 근무지에 따른 결과를 요약하면, 확실성 차원의 행정서비스품질 인식정도는 북제주군(3.922)과 남제주군(3.506) 응답자가 제주시(3.160)지역 보다 더 높고, 서귀포시(3.302)가 북제주군보다 더 떨어지며, 남제주군이 북제주군보다 행정서비스품질 인식도가 더 낮다. 유형성 차원에서의 행정서비스품질 인식정도는 북제주군 거주자나 북제주군 공무원들(4.091)이 제주시 거주자나 제주시청 근무자(3.487) 그리고 서귀포시 거주자나 서귀포시청 근무자들(3.589)보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈다($p<0.01$). 공감성 차원에서는 서귀포시(3.640), 북제주군(3.045) 그리고 남제주군(3.383) 등이 제주시(2.541)보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈고, 서귀포시가 북제주군보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈다($p<0.01$).

넷째, 응답자의 소득에 따라서는 공감성 차원의 행정서비스품질 인식도에 서 월평균 소득이 100만원 이상 200만원 미만의 응답자들이 월 소득 300만원 이상의 소득을 가진 응답자들보다 행정서비스품질 인식도가 더 높다($p<0.05$).

가설4의 검증결과, 고객만족도는 성별, 거주형태, 연령, 학력, 직업, 소득 그리고 주택의 유형에 따라 유의적인 차이를 보이지 않고 있다. 다만, 지역에 따라 일부 차이를 보이고 있다. 즉, 서귀포시(2.830) 응답자들이 제주시(2.441), 북제주군(2.196) 그리고 남제주군(2.270) 응답자들보다 고객만족도가 더 높으며, 통계적으로 유의($p<0.05$)한 것으로 분석되었다.

<표 4-28> 가설검증의 요약

구분	종속변수 독립변수	행정서비스 고객만족			행정서비스품질 인식요인			
		행정 서비스	공공시설	민원업무	확실성	신뢰성	유형성	공감성
	회귀식(F)	98.890***	49.023***	45.682***	-	-	-	-
H ₁	확실성(t)	9.091***	7.002***	6.011***	-	-	-	-
	신뢰성(t)	3.262***	-	-	-	-	-	-
	유형성(t)	-	-	3.453***	-	-	-	-
	공감성(t)	-	-	3.153***	-	-	-	-
H ₂	제공자 /수혜자(t)	-	-	-	-20.54***	-13.443***	-15.716***	-6.019***
H ₃	성별(t)	-	-	-	-0.159	-1.59	0.065	-0.076
	거주형태(t)	-	-	-	-0.604	-1.053	-0.638	0.503
	연령(F)	-	-	-	4.938***	0.425	6.581***	2.583*
	학력(F)	-	-	-	2.916*	4.067**	2.548*	3.315**
	거주 /근무지(F)	-	-	-	8.455***	0.205	6.347***	19.547***
	직업(F)	-	-	-	1.674	1.038	2.415*	2.511*
	소득(F)	-	-	-	2.247*	0.12	0.035	3.256**
	주택형태(F)	-	-	-	0.341	0.174	1.036	0.405
H ₄	성별(t)	0.581	0.799	0.330	-	-	-	-
	거주형태(t)	-0.635	0.592	-0.863	-	-	-	-
	연령(F)	2.898*	1.326	2.626*	-	-	-	-
	학력(F)	2.244	1.472	0.719	-	-	-	-
	거주 /근무지(F)	2.080	3.709**	0.554	-	-	-	-
	직업(F)	1.548	1.791	0.861	-	-	-	-
	소득(F)	1.377	0.593	0.466	-	-	-	-
	주택형태(F)	0.463	0.467	0.413	-	-	-	-

주) *** p<0.01, ** p<0.05 * p<0.1

한편 민원의뢰방법과 민원종류에 대한 일반적 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 민원의뢰방법으로 가장 많이 이용되는 방법은 직접 방문하는 것이며, 호적과 토지지적에 관한 민원이 가장 많이 이용되고 있다.

둘째, 민원업무에 대한 고객만족도가 불만족한 경우는 주택건축, 교통주차

그리고 보건환경 및 복지예술분야 등의 구성비가 만족집단보다 높은데 반해, 세무는 고객만족도가 보통인 집단의 구성비가 높았고, 토지지적 및 호적민원은 만족정도가 높은 집단의 구성비가 높게 조사되었다.

셋째, 주택건축, 호적민원, 보건환경 및 복지예술 등의 민원은 직접 방문하는 경우가 많았고, 교통주차민원은 직접방문하기 보다는 인터넷/팩스/전화를 이용하는 경우가 많은 것으로 조사되었다.

넷째, 연령 대와 민원의뢰방법과는 관련성은 없으나($p>0.05$), 민원종류와는 관련성이 있다($p<0.05$). 즉, 건축 민원, 토지지적민원 그리고 보건환경 및 복지예술 등의 민원은 고령화 될수록 이용 율이 많았고, 특히 40세 이상의 연령층이 가장 높은 구성비를 차지한 반면, 교통주차 및 호적은 20대 이하의 연령층이 가장 높은 이용 율을 보였다.



제 5 장 결 론

제1절 연구의 요약

개혁 개방의 시대적 요구와 더불어 사회 경제적 구조 변화 등의 행정서비스의 환경 변화에 따라 주민들의 행정서비스에 대한 욕구가 과거보다 더 다양해지면서 민원행정서비스 품질의 질적 향상이 요구되고 있다. 이에 따라 행정 패러다임은 기존의 관 주도적이고 권위주의적인 형태에서 벗어나 주민 편익을 최우선적으로 고려한 고객 지향적 행정서비스 제공에 관한 관심으로 이동되고 있다. 한편 민원행정에 대한 업무처리도 산업화와 정보화시대의 도래로 행정기관의 전산화와 더불어, 전자정부의 도입 및 PC통신, 인터넷의 발달, 지역정보센터설립 등으로 인하여 민원처리 등 각종 행정서비스에 대한 빠르고 신속한 변화가 진행되고 있다.

민원행정은 행정기관이 국민과 직접 접촉하여 민원을 접수, 처리하는 직접적인 민원행정 뿐만 아니라 민원사무처리의 확인, 감독, 감사 업무, 그리고 민원에 대한 법규, 제도, 운영지침, 또는 민원사무와 관련된 주요정책의 결정, 계획의 수립과 같은 간접적인 민원행정을 포함하는 개념이라 할 수 있다.

특히 민원행정은 정부와 국민과의 대화의 통로이며, 지방행정의 홍보역할과 구제 절차에 따른 부담 경감으로 민원창구를 통한 민원처리는 저렴한 비용과 짧은 시간, 간단한 절차 등으로 주민의 권익을 보호하는 실질적인 제도라는 점에서 실효성이 우수하다는 특징을 가지고 있으므로 민원행정 서비스 품질의 향상은 중요한 의미를 가지고 있다.

본 연구에서 이론적 배경을 근거로 제시된 연구가설에 대한 실증분석결과에 따른 시사점을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 행정서비스 품질에 대한 인식요인은 고객만족에 정의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 특히 행정서비스 품질 구성요소 중 확실성 차원과 신

되성 차원의 요소들은 민원행정서비스 이용자 만족에 정적인 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 또한 민원요구 및 불만사항의 정기적 조사, 대중교통 서비스개선 및 불편사항의 수용, 시민 편의적 민원실 운용 및 서비스만족 목표설정, 부적절한 업무처리 시정, 업무공백이 없는 신속한 업무처리 능력, 대고객 질문에 대한 정확한 지식의 요소들인 확실성 요인은 표준화되고 신뢰할 수 있는 절차와 방법, 약속시간내의 정확한 민원업무, 신속하고 정확한 민원행정서비스 등의 신뢰성 요인보다 훨씬 더 큰 영향을 주고 있으므로 민원행정 서비스 품질 강화를 위해서는 이러한 확실성 요인의 효율적인 관리와 개선이 필요하다.

둘째, 행정서비스 제공자와 서비스 수혜자간에는 행정서비스품질 인식 전반에 걸쳐 차이가 있는 것으로 분석되었다. 확실성 차원에서는 공무원(4.381)이 민원인(2.709)보다 높게 행정서비스품질 인식을 하고 있고, 신뢰성, 유형성, 공감성에서 모두 공무원이 민원인보다 행정서비스품을 더 높게 평가하고 있다.

셋째, 민원행정서비스 이용자의 인구통계적 특성 변수인 성별, 거주형태, 주택형태 등에 따라 민원행정서비스품질의 인식정도가 동일하게 나타났으며, 연령별로는 공무원이나 민원인 모두 20대 이하의 응답자(3.022)보다 30대(3.400)와 40대 이상(3.537)의 응답자들이 확실성 차원의 행정서비스품질 인식정도가 더 높고($p < 0.01$), 유형성 차원의 행정서비스품질 인식요인에 있어서도 20대 이하(3.355)의 응답자보다 40대 이상(3.883)의 응답자가 더 높은 것으로 나타났다. 또한 학력별로는 학력이 높을수록 신뢰성 차원에 대한 인식정도가 높게 나타났다. 또한 지역별로는 제주시 보다 남제주군, 북제주군의 민원이용자의 확실성 차원의 인식도가 높았으며, 유형성 차원에서의 행정서비스품질 인식정도는 북제주군 거주자나 북제주군 공무원들(4.091)이 제주시 거주자나 제주시청 근무자(3.487) 그리고 서귀포시 거주자나 서귀포시청 근무자들(3.589)보다 더 높은 행정서비스품질 인식도를 나타냈다($p < 0.01$).

민원행정서비스 이용자의 소득이 낮을수록 공감성 차원의 행정서비스품질 인식도가 높은 것으로 나타났다.

넷째, 고객만족도는 성별, 거주형태, 연령, 학력, 직업, 소득 그리고 주택의 유형 등 민원행정서비스 이용자의 인구통계적 특성에 따라 유의적인 차이를 없는 것으로 나타났는데 이는 이미 일반화된 고객만족에 대한 기대치가 높은 것 때문인 것으로 추론된다.

다섯째, 민원행정서비스 이용자들의 민원의뢰방법으로 가장 많이 이용되는 방법은 직접 방문이었으며, 가장 많이 이용하고 있는 서비스는 호적과 토지 지적에 관한 것으로 나타났다. 민원업무의 불만족도가 가장 높은 분야는 주택건축, 교통주차 그리고 보건환경 및 복지예술분야 등 이었으며, 건축 민원, 토지지적민원 그리고 보건환경 및 복지예술 등의 민원행정서비스는 나이가 많을 수록 이용률이 높았다.

따라서 향후 민원 행정서비스품질 향상을 위해서는 다음과 같은 개선사항이 이루어 져야한다.

첫째, 민원행정서비스의 품질향상을 위해 지역주민을 대상으로 시민평가 제도를 도입하여 평가결과를 행정기관에 제공하고 행정서비스 운용에 반영하며 정기적으로 공공서비스 품질에 대하여 시민들에 만족도조사를 지속적으로 실시해야 한다.

둘째, 이러한 평가결과를 바탕으로 민원행정 서비스 만족도가 높은 분야는 적극 장려하고 시상하는 등의 인센티브 제도를 도입 할 필요가 있으며, 고객 만족도가 낮은 업무와 부서에는 시정 사항을 지속적으로 개선하며, 피드백 한다.

셋째, 민원행정 서비스 담당공무원들의 신속한 업무처리 능력 향상과 민원 행정 서비스 이용고객의 질문에 대한 정확한 전문적 답변, 서비스만족 목표 설정 등의 민원행정 서비스 품질 요소 중 확실성에 대한 요소들의 효율적 관리와 개선이 이루어져야 한다.

넷째, 책임회피주의 등 경직된 공직사회의 조직문화와 불합리한 제도의 개선 및 민간기업 고객만족 경영기법을 도입하므로 고객중심의 민원행정서비스

시스템 구축을 통한 민원행정 서비스 품질을 향상 시켜갈 필요가 있다.

제2절 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 제주지역 행정서비스를 이용하는 민원인들과 서비스 제공자들을 대상으로 행정서비스품질 인식요인이 고객만족에 미치는 영향을 중심으로 분석이 이루어졌는데, 표본추출이 제주지역에 한정하였고 민원행정서비스를 담당하는 공무원과 민원인 표본을 편의적으로 추출하여 분석결과의 일반화에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 행정서비스 유형별 연구와 전국을 대상으로 한 연구가 필요하다.



참고문헌

1) 국내문헌

- 권경석, 「한국민원행정론」. 서울 : 대왕사, 1995.
- 김두섭 · 강남준, 「회귀분석」, 나남출판, 2000.
- 김영한, 「고객만족 리엔지니어링」, 도서출판 성림, 1995.
- 김형길 · 정구도 · 이정완, 「벤처기업의 창업과 경영」. 도서출판 두남, 2000.
- 노사평, 「행정서비스 마케팅」, 법문사, 2000.
- 이학식 · 김 영, 「SPSS10.0 매뉴얼」, 법문사, 2001,
- 장지인 · 박상규 · 이경주, 「SAS/PC를 이용한 통계자료분석」, 법문사, 1993.
- 진행규, 「고객만족 3요소」, (주) CS경영연구소, 1999.
- 최덕철, 「서비스 마케팅」, 학문사, 1995.
- 채서일, 「사회과학 조사방법론」, 학현사, 2003.
- 허만형, 「SPSS와 통계분석」, 교학사, 1994.
- 강정춘, “부산시 민원행정의 실태와 개선에 관한 연구”, 부산 : 부산대학교 석사논문, 1987.

- 고재건, 김형길, 김정희, “시스템 어프로치에 의한 의료서비스품질에 인과
인과모형에 관한 연구”, 제주경제개발연구소, 2(1), 2000.
- 박영기, “효율적인 민원체제 확립방안”. 한국행정연구원, 1993.
- 서창석 . 권영훈, “서비스 제공자의 품질이 재구매와 구전의도에 미치는
영향”, 한국생산성 관리학회지 제10권 제1호, 1994.
- 양연조, “행정서비스품질의 측정방법에 관한 비교연구”, 부산동아대학교
석사논문, 2002.
- 양임숙, “행정서비스 분야의 관계마케팅 도입에 관한 연구”, 제주대학교
석사논문, 2001.
- 오석홍, “민원행정에 관한 연구”. 한국노총. 서울 : 서울대학교, 1984.
- 이유재, “고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구”, 경영논집, 한국
경영학회논문집 제2권, 1995.
- 조성섭, “고객만족을 위한 지방행정서비스 개선방안 연구”, 건국대학교
행정대학원, 2000.
- 허수영, “고객만족 행정의 구축”, 서울시립대학교 석사학위논문, 1999.

2) 외국문헌

Anderson, James C. and James A. Narus, “A Model of Distributor Manufacturer Firm Working Partnerships”, *Journal of Marketing*, Vol, 54, January, 1990.

Parasuraman, A. et.al., *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New York : The Free Press 1990.

Gronroos, C., “A service quality mode and its implication,” *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, 1984.

Tse, D. K. and C. W. Peter, “Model of Consumer Satisfaction: An Extension”, *Journal Of Marketing Research*, 1988.

Garvin, D. V. “What does product quality really mean?”, *Sloan Management Review*, 26-1, Fall, 1984.

Marr, N. E., “Customer Service-Off the Peg or Tailor-Made?”, *Management Decision*, 26, 1, 1988.

abstract

Study on factors influencing qualities of civil services

Hwang Man jong

Dept. of Business administration majoring in marketing

Graduate School of Business

Cheju National University

(Supervised by Professor Hyoung-Gil Kim)

As drastic reforms and opening are the current of the times, the society is changing socially and economically, the needs for administrative services from citizens are becoming so more manifold than before that civil administrative services should be improved in both quality and quantity. The 21st century's paradigm in civil services should break away from the existing fashion of government-leading authoritarianism toward providing customer-oriented civil services which regard citizen's benefits as a top priority. Now changes can be seen in the civil service areas.

The great changes in the areas of the civil service management have made officials get out of administrative opportunism into the thoughts of customer satisfaction. Many efforts to maintain customer's confidence have been made through opening information on administration, taking proceedings of civil service transparently and clearly, claiming swift and precise civil services and changing the inner parts of the administrative agencies as well as its exteriors.

As the age of industrialization and information has come, rapid changes

in the various areas of civil services are now under way, for instance, the clerical work of administrative agencies has been taken over by computers, electronic devices are being introduced in the government following the development of PC communication and the internet, and local information centers have been established. More active efforts are needed to study on the newly changing civil administration systematically, analytically and favorably.

This study is to survey officials and citizens all around Jeju city, Seogipo city, Bukjeju-gun and Namjeju-gun for the report of civil services, and to look for the problems about civil services with the results of the surveys. The surveys are carried out based on April 2005 and the background of the study is limited on the period from the beginning of local autonomy to the present time.

Analysis shows that those cognitive factors have some influence according to customer satisfaction for civil services, while parts of them don't get any influential support from statistics,

As follows are the results of the analysis:

First, the awareness of civil services in view of certainty and confidence has some static influence on customer satisfaction.

Second, the awareness of administrative services in view of confidence by satisfaction for public facilities has some static influence on customer satisfaction for public facilities, so it is meaningful. It means that the awareness of civil services in view of confidence has some correlation with customer satisfaction for public facilities($\alpha=0.0405$), and it accounts for satisfaction for public facilities of 16.4%.

Third, certainty, materiality and sympathy on customer satisfaction for civil services have some correlation with customer satisfaction for civil services($\alpha=0.597$), and these independent variables accounts for customer

satisfaction for civil services of 35.6%, which means "recurrent" ($F=45.682$), "meaningful" ($p>0.01$).

As follows the results of general analysis on the methods and kinds of civil services:

First, the way most preferred for the service is to visit in person, and civil services for family registers and land registers are made a great use of.

Second, Dissatisfaction about civil service falls highly on housing construction, transportation & parking, health care & environment and welfare & art, while customer satisfaction is higher than ordinary groups and satisfaction for registers of both land and family is found to be higher than other groups.

Third, the occasions of visiting in person for such civil services as housing construction, family register, welfare and art, etc. are found more frequently, while the problems about transportation and parking are issued instead through the internet, fax and telephone.

Fourth, age groups has no correlation with the way of using civil services ($p>0.05$) but some correlation with the kinds of civil services ($p<0.05$). The number of older people increases in such areas of civil service as construction, land register, health care and environment and welfare art. Especially, an age group of more than 40's consists of the greatest component ratio, however, an age group of less than 20's shows the highest ratio of utilization coefficient in the service of transportation and parking problems. More sophisticated analytical tools should be given through supplementary surveys for the next study.

The results of the survey on influential factors of civil service qualities

show that civil services through the internet can solve the factors of customer's unhappiness, and improve the qualities of customer satisfaction for civil services. When such medium is applied in civil services, the qualities of customer satisfaction will be improved by far better, and the regional economy will be developed. To do this, it is necessary to support the medium.

This study is to aim at presenting the influential factors for improving the qualities of civil services. The essential purpose for improving the qualities of civil services can be said to help with citizens' economic activities. In order to remove customer's dissatisfaction promptly and raise customer's satisfaction to the level of a good impression, officials should make the best efforts on higher civil services. Also, officials always keep it in mind that the highest priority should be given to customer-first, analyze influential factors for civil services and take it into consideration for civil services. Therefore, we can have civil services developed.

안녕하십니까?

본 설문지는 「**민원 행정서비스품질의 영향요인에 관한 연구**」를 위한 것입니다.
 응답된 자료는 연구목적을 위하여서만 사용되며, 귀하의 의견은 우리 **지방자치단체**
의 민원 행정서비스품질향상과 지역주민을 위한 소중한 자료가 될 것입니다.
 귀하의 협조에 진심으로 감사합니다.

2005 년 4 월 일
 제주대학교 대학원 경영학과 지도교수 김 형 길
 (연구실: 064) 754-3116)
 제주대학교 대학원 경영학과 석사과정 황 만 중
 (연락처: 011-571-8077)

※ 각 문항별로 **동의하는** 정도에 따라서 해당 번호에 **V표**를 해 주시기 바랍니다.
 (1점: 전혀 그렇지 않다, 4점: 그저 그렇다, 7점: 매우 그렇다)

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다							매우 그렇다						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. 시청(군)직원들은 항상 고객에게 친절하고 정중하게 맞이한다.	1	2	3	4	5	6	7							
2. 시청(군)에 민원업무와 관련된 서식과 신청절차 는 간편하고 잘 준비되어져 있다.	1	2	3	4	5	6	7							
3. 우리 시청(군)의 민원서비스 접수절차 는 신속하고 간편하다.	1	2	3	4	5	6	7							
4. 시청(군)내 또는 근처에 주차공간 부족 으로 주차하기가 힘들고 불편하다.	1	2	3	4	5	6	7							
5. 시청(군) 민원업무처리를 위해 여러 민원창구를 찾아 다녔다.	1	2	3	4	5	6	7							
6. 다른 시청(군) 민원실에 비해 민원업무를 위해 대기하는 고객들에게 안락한 공간(의자) 를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7							
7. 대기중인 민원인을 지루하지 않게 부가서비스(TV 시청, 음료수, 신문, 잡지 등) 를 충분히 제공한다.	1	2	3	4	5	6	7							
8. 전산시스템(컴퓨터, 통신장비, 케이블) 고장으로 인해 민원 행정서비스가 지연되는 경우가 있다.	1	2	3	4	5	6	7							
9. 민원인이 요구한 민원행정 서비스를 신속, 정확하게 제공하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7							
10. 신청한 민원업무는 고객과 약속한 일시(시간) 에 정확히 처리하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7							

설 문 내 용	전 그 않	혀 지 다	그 그 다	저 그 다	매 그 다	우 그 다
11. 시청(군)의 민원업무처리에 있어서 민원 신청인의 대기 순서 를 정확히 지키고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
12. 민원업무처리에 대한 표준화된 절차 및 방법 을 정하여 시행하고 있어 서비스가 잘 되고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
13. 시청(군)직원들은 고객의 질문 에 정확히 대답할 수 있는 지식을 가지고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
14. 시청(군)의 직원들은 근무시간 중 업무공백 이 없다.	1	2	3	4	5	6 7
15. 시청(군)직원들의 업무처리 능력 은 다른 시청(군)에 비해 고객에게 신뢰를 주고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
16. 시청(군)직원들은 과중한 업무로 민원서비스 요구에 빠르게 대응 하지 못하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
17. 고객의 민원업무처리에 대한 오류 가 없는 편이다.	1	2	3	4	5	6 7
18. 시청(군)직원들은 민원인의 문제나 불편사항 에 대해 자신에 일처럼 관심을 가지고 해결해 주고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
19. 시청(군)의 민원 행정서비스 업무가 잘못처리 되었을 때 신속히 시정 해 준다.	1	2	3	4	5	6 7
20. 시청(군)은 민원인의 요구 및 불만사항 등을 정기적으로 조사하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
21. 시청(군)은 민원인의 서비스 개선 및 불편사항 을 적극적으로 수용한다.	1	2	3	4	5	6 7
22. 시청(군)은 민원실 운영시간 외에도 민원인이 원하는 시간에 이용할 수 있도록 하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
23. 다른 시청(군)에 비해 민원인의 서비스 만족 을 위한 구체적인 목표를 설정하고 하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
24. 거주하고 있는 지역의 행정서비스 품질 에 대해서 만족하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
25. 거주하고 있는 지역에 스포츠 시설 에 만족하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7

설 문 내 용	전 그 렇 지 않	혀 지 다	그 저 그 렇 다	매 우 그 렇 다
26. 거주하고 있는 지역에 교통, 주차시설 에 만족하고 있다.	1	2	3	4 5 6 7
27. 거주하고 있는 지역에 도시, 녹지공간 에 만족하고 있다.	1	2	3	4 5 6 7
28. 거주하고 있는 지역에 사회복지 (장애, 노인, 보육) 시설에 만족하고 있다.	1	2	3	4 5 6 7

29. 귀하는 **민원업무처리 결과**에 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 그저 그렇다 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

30. 다음은 어떠한 **방법**으로 민원을 의뢰 하셨습니까?

- ① 직접방문 ② 우편 ③ 인터넷, 팩스 ④ 전화 ⑤ 기타()

31. 귀하의 가장 많이 이용하는 민원 **종류**는 무엇입니까?

- ① 주택. 건축 ② 토지. 지적 ③ 공원. 녹지 ④ 보건위생 ⑤ 청소. 환경
⑥ 상. 하수도 ⑦ 산업. 경제 ⑧ 교통. 주차 ⑨ 사회복지 ⑩ 문화. 예술
⑪ 세무 ⑫ 호적 ⑬ 기타()

32. 귀하의 **성별**은? ① 남자 ② 여자

33. 귀하의 **연령**은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50세 이상

34. 귀하의 **학력**은? ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸이상

35. 귀하의 **직업**은?

- ① 전문직 ② 자영업 ③ 공무원 ④ 사무직 ⑤ 서비스업
⑥ 학생 ⑦ 주부 ⑧ 기타()

36. 귀하의 가정 월(月) 평균 **소득**은?

- ① 100만원 미만 ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만
③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만 ④ 300만원 이상 ~ 400만원 미만
⑤ 400만원 이상 ~ 500만원 미만 ⑥ 500만원 이상

37. 귀하의 **주택유형**은? ① 단독주택 ② 아파트 ③ 연립주택 ④ 상가

38. 귀하의 **거주형태**는? ① 자가 ② 전세 ③ 월세 ④ 영구임대 ⑤ 사택

39. 귀하의 **주거 지역**은? ① 제주시 ② 서귀포시 ③ 북제주군 ④ 남제주군

끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

안녕하십니까?

본 설문지는 『**민원 행정서비스품질의 영향요인에 관한 연구**』를 위한 것입니다. 응답된 자료는 연구목적을 위하여서만 사용되며, 귀하의 의견은 우리 **지방자치단체의 민원 행정서비스품질향상과 지역주민을 위한 소중한 자료**가 될 것입니다. 귀하의 협조에 진심으로 감사합니다.

2005 년 4 월 일
 제주대학교 대학원 경영학과 지도교수 김 형 길
 (연구실: 064-754-3116)
 제주대학교 대학원 경영학과 석사과정 황 만 중
 (연락처: 011-571-8077)

※ 각 문항별로 **동의하는** 정도에 따라서 해당 번호에 **V 표**를 해 주시기 바랍니다.
 (1점: 전혀 그렇지 않다, 4점: 그저 그렇다, 7점: 매우 그렇다)

설 문 내 용	전 그 않	혀 그 다	그 그 다	저 그 다	매 그 다	우 그 다
1. 우리 시청(군)직원들은 항상 고객에게 친절하고 정중하게 맞이한다.	1	2	3	4	5	6 7
2. 시청(군)에는 민원업무와 관련된 서식과 신청절차 는 간편하게 잘 준비되어져 있다.	1	2	3	4	5	6 7
3. 우리 시청(군)의 민원서비스 접수절차 는 신속하고 간편하다.	1	2	3	4	5	6 7
4. 우리 시청(군)내 또는 근처에 주차공간 부족으로 주차하기가 힘들고 부족하다.	1	2	3	4	5	6 7
5. 우리 시청(군)은 민원업무 담당창구 를 찾기가 불편하다.	1	2	3	4	5	6 7
6. 우리 시청(군)은 고객과 약속한 시간 에 민원업무를 처리하기 위해서 최선을 다하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
7. 우리 시청(군)은 대기중인 민원인을 지루하지 않게 부가서비스 (TV시청, 음료수, 신문, 잡지)를 제공한다.	1	2	3	4	5	6 7
8. 전산시스템(컴퓨터, 통신장비, 케이블) 고장으로 인해 민원행정서비스가 지연되는 경우가 있다.	1	2	3	4	5	6 7
9. 우리 시청(군)의 직원들은 항상 고객을 돕고자하며 , 고객이 요구하는 서비스 제공에 최선을 다한다.	1	2	3	4	5	6 7
10. 우리 시청(군)의 직원들은 다른 시청(군)에 비해 고객에게 신속한 민원 서비스 를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7

설 문 내 용	전 그 않	혀 지 다	그 그 렇 다	저 그 렇 다	매 그 렇 다	우 그 렇 다
11. 우리 시청(군)에서는 민원업무처리에 있어서 민원 신청인의 대기 순서 를 정확히 지키고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
12. 우리 시청(군)은 민원업무처리에 대한 표준화된 절차 및 방법을 정하여 시행하고 있다	1	2	3	4	5	6 7
13. 우리 시청(군)의 직원들은 민원인의 질문에 정확히 대답할 수 있는 지식을 가지고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
14. 우리 시청(군)의 직원들은 다른 시청(군)에 비해 근무시간 중 업무 공백 이 없는 편이다.	1	2	3	4	5	6 7
15. 우리 시청(군)은 고객서비스 향상을 위해 직원들에게 소양교육 을 정기적으로 실시한다.	1	2	3	4	5	6 7
16. 우리 시청(군)직원들에 업무처리 능력 은 민원인들이 신뢰하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
17. 우리 시청(군)의 직원들은 과중한 업무로 민원 서비스 요구에 빠르게 대응하지 못하는 경우가 있다.	1	2	3	4	5	6 7
18. 우리 시청(군)은 다른 시청(군)에 비해 고객의 민원 업무처리에 대한 오류 가 적은 편이다.	1	2	3	4	5	6 7
19. 우리 시청(군)은 민원 행정서비스 업무가 잘못처리 되었을 때 신속히 시정 한다.	1	2	3	4	5	6 7
20. 우리 시청(군)은 민원인의 요구 및 불만사항 등을 정기적으로 조사하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
21. 우리 시청(군)은 민원인의 서비스 만족을 위한 구체적인 목표 를 설정하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
22. 우리 시청(군)은 고객만족에 관심 을 가지고 모두가 적극적으로 참여한다.	1	2	3	4	5	6 7
23. 우리 시청(군)은 고객이 서비스 받기를 요구하는 시간 에 서비스를 제공하도록 노력하고 있다.	1	2	3	4	5	6 7
24. 우리 시청(군)에서는 민원인들 의문사항에 대해 직원들은 자세히 설명 을 하고자 한다.	1	2	3	4	5	6 7

25. 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자

26. 귀하의 **연령**은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50세 이상

27. 귀하의 **학력**은? ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸이상

28. 귀하의 **직급**은? ① 9급 ② 8급 ③ 7급 ④ 6급 이상

29. 귀하가 직접 행정서비스 업무를 **담당한 경험**은?

① 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상

30. 귀하의 근무하는 **행정기관**은?

① 제주시 ② 서귀포시 ③ 북제주군 ④ 남제주군

끝까지 **응답해 주셔서 대단히 감사합니다.**



감사의 글

가장 부족하고 연약한 저에게 오늘까지 올수 있도록 항상 함께 하여주신 하나님께 감사를 드립니다. 사업과 학문에 부족한 시간과의 싸움에서 어느덧 논문이 완성되어 나오기까지 세심한 지도로 학문에 깊이를 제시하여 주시고 사랑을 베풀어 주신 김형길 교수님께 진심으로 감사를 드립니다.

또한 논문심사 과정에서 인자한 말씀으로 지도해주신 고재건 교수님, 황용철 교수님께도 깊은 감사를 드립니다.

지금까지 경영대학원 전 과정을 통하여 학문적 깊이를 지도해주시고 사랑으로 격려해주신 현학순 원로교수님, 고부연 교수님, 강영순 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

그리고 항상 저희가족을 위해서 기도해 주시는 고마운 분들에게 감사를 드립니다. 오늘이 있기까지 모든 어려움과 괴로움을 참고 견디어 내면서 하나님에 말씀과 기도로 자녀들을 길러준 사랑하는 아내 갑순이와 딸 다솜, 아들 정원이와 함께 이 기쁨을 나누고 싶습니다.

작은 결실을 맺기까지 저에게 아낌없는 관심과 사랑을 베풀어주신 모든 분들에게 기쁨이 되기를 바라며, 본 논문을 위해 도움을 주신 모든 분들에게 다시 한번 감사를 드립니다.

2005년 6월

황 만 중