



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

행정학석사학위논문

민원행정서비스 만족도의  
영향요인에 관한 연구

2015년 2월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

김 성 진

# 민원행정서비스 만족도의 영향요인에 관한 연구

지도교수 임도빈

이 논문을 행정학석사학위논문으로 제출함

2014년 12월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

김성진

김성진의 석사학위논문을 인준함

2014년 12월

위원장           김순은           (인)

부위원장           김동욱           (인)

위원           임도빈           (인)

## [국문초록]

공공서비스의 만족도에 관한 기존 연구의 주된 대상은 민원행정서비스를 중심으로 논의되어 왔다. 특히 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 중심으로 논의되어 왔는데, 이는 민원행정서비스가 시민이 일선 행정현장에서 가장 활발하고 실감나게 접촉하는 서비스로서 시민에 대한 고객지향행정에 있어서 가장 일차적으로 우선시되는 서비스분야이기 때문이라고 볼 수 있다. 따라서 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 다양한 요인을 도출하고 이를 통해 민원행정서비스 만족도를 제고하는 것이 중요하다. 본 연구에서는 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 기존의 연구들이 서비스 품질에 착안한 민원행정서비스 질의 요소에 치중하여 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인에 대한 연구가 없었다는 한계를 바탕으로 기존의 연구에서 중요하게 다루어져왔던 민원행정서비스 질의 요소와 함께 지역사회애착의 요소를 도입하여 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 다양한 요인을 보다 풍부하고 종합적으로 분석하고자 하였다. 분석결과 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성과 신속·정확성이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났고 지역사회애착의 요소는 본 연구의 가설과는 달리 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치지 않는 요인으로 나타났다. 이러한 분석결과는 민원행정서비스가 이루어지는 거시적 맥락이라고 할 수 있는 지역에 대한 시민의 지역사회애착의 요소는 민원행정서비스 만족도에

영향을 미치는 요인이 아닌 반면, 기존의 연구들에서 제시되어온 민원행정서비스 질의 요소들이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 점에서 볼 때, 이는 민원행정서비스 만족도는 민원행정서비스가 제공되는 거시적 관점에서의 시민이 거주하는 지역에 대한 추상적 이미지인 지역사회애착에 의해 영향을 받지 않고, 미시적 관점에서의 공무원과 시민의 직접적인 서비스 교환관계를 통해 경험할 수 있는 민원행정서비스 질의 요소에 의해 영향을 받는다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구를 바탕으로 향후 민원행정서비스 질의 요소와 함께 공무원과 시민의 직접적인 서비스 교환관계를 둘러싼 미시적 관점에서 고려할 수 있는 요인들을 개발·적용하여 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 도출하고 이를 통해 민원행정서비스 만족도를 제고하기 위한 시사점을 논의해야 할 것이다.

주요어: 민원행정서비스, 만족도, 영향요인, 서비스품질, 지역사회애착

학번: 2012-21919

## <목 차>

<b>제 1 장 서론</b> .....	<b>1</b>
제 1 절 연구의 목적 및 필요성 .....	1
제 2 절 연구 대상과 범위 .....	4
제 3 절 연구 방법 .....	5
1. 분석 방법 .....	5
2. 자료수집 방법 .....	6
<b>제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토</b> .....	<b>6</b>
제 1 절 이론적 논의 .....	6
1. 민원행정서비스의 개념 .....	6
2. 민원행정서비스 만족도의 개념 .....	9
3. 서비스 품질의 개념 .....	12
제 2 절 선행연구 .....	14
1. 선행연구의 검토 .....	14
2. 선행연구의 비판적 검토 .....	25
제 3 절 지역사회 애착 .....	27
1. 지역사회 애착의 개념 .....	27
2. 지역사회 애착에 관한 선행연구 .....	29
<b>제 3 장 연구 설계</b> .....	<b>31</b>
제 1 절 연구문제 및 연구가설 .....	31
1. 연구문제 및 분석틀 .....	31

2. 연구가설 .....	35
제 2 절 변수의 개념적 정의 및 조작적 정의 .....	37
1. 독립변수 .....	37
2. 종속변수 .....	41
3. 통제변수 .....	42
<b>제 4 장 연구분석 결과 .....</b>	<b>45</b>
제 1 절 기초통계량 분석 .....	45
1. 표본의 인구통계학적 현황 .....	45
2. 각 변수의 기초통계량 분석 .....	47
1) 독립변수의 기초통계량 분석 .....	47
2) 종속변수의 기초통계량 분석 .....	48
3) 통제변수의 기초통계량 분석 .....	48
제 2 절 신뢰도 분석과 요인분석 .....	49
1. 신뢰도 분석 .....	49
2. 요인분석 .....	50
제 3 절 회귀분석 .....	53
1. 가정의 검정 .....	53
1) 상관분석 .....	53
2) 회귀분석 모형 .....	55
2. 회귀분석 결과 .....	55
3. 가설의 검정 결과 .....	59
<b>제 5 장 결론 .....</b>	<b>60</b>



제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점 .....	60
1. 연구결과의 요약 .....	60
2. 연구의 시사점 .....	62
제 2 절 연구의 한계점 .....	64
참고문헌 .....	67
<부록>설문지 .....	75

## <표 목차>

[표 1] 민원행정서비스의 학술적인 개념 .....	8
[표 2] 민원행정서비스의 질과 관련된 요인 .....	24
[표 3] 지역사회 애착의 구성요소와 정의 .....	29
[표 4] 변수의 측정 .....	43
[표 5] 표본의 인구통계학적 현황 .....	46
[표 6] 각 변수의 기초통계량 분석 .....	48
[표 7] 독립변수의 신뢰도 분석 .....	50
[표 8] 민원행정서비스 질의 요인분석 결과 .....	51
[표 9] 지역사회애착의 요인분석 결과 .....	53
[표 10] 독립변수간 상관관계(Pearson 상관계수) .....	54
[표 11] 민원행정서비스 만족도에 대한 회귀모형 .....	55
[표 12] 민원행정서비스 만족도에 대한 다중회귀분석 결과 .....	57
[표 13] 가설의 검정결과 .....	59

## <그림 목차>

[그림 1] 민원서비스 고객만족도 조사모델의 구성 .....	17
[그림 2] 연구의 분석틀 .....	34

# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구의 목적 및 필요성

현대국가를 행정국가라 할 정도로 행정은 국민생활에 없어서는 안 되는 필수적인 영역이며 그만큼 국민에게 미치는 영향은 매우 크다고 할 수 있다. 따라서 한 국가의 행정이 어떠한 모습으로 구현되는가에 따라 국민의 삶의 질이 좌우된다고 할 수 있다. 과거 현대국가 시대의 행정하에서 행정은 공급자인 관료제를 중심으로 제공되는 것으로 행정의 수요자인 국민은 관료제가 제공하는 행정을 주어진 것으로 간주하고 받아들였다. 이는 행정이 제공되는 과정이 관료제 중심의 공급자 측면에서 이루어지는 것으로서 행정을 제공받는 과정에서의 수요자인 국민과의 관계는 배제되고 정부 관료제 중심의 일방향으로 행정이 제공되어 왔음을 의미한다. 그러나 최근 민주화, 세계화, 정보화 등의 행정환경을 둘러싼 여러 가지 현상이 나타나고 1980년대를 기점으로 서구사회를 중심으로 행정의 혁신이 강조되면서 행정의 모습이 변화되고 있다. 특히 1980년대 서구 선진국가의 행정개혁의 일환으로 나타난 신공공관리론은 과거 정부 관료제 주도하의 비능률적이고 공급자 중심의 행정에서 벗어나 고객지향의 행정서비스를 제공할 것을 강조하였다. 이는 행정의 패러다임이 전통적인 관료제의 공급자 중심에서 수요자인 시민중심의 행정으로의 변화를 의미한다(김영아,2009). 더 나아가 이러한 행정개혁을 바탕으로 국민에게 제공되는 행정이 서비스의 영역으로 간주되면서 공급자인 정부 관료제가 제공하는 행정서비스에 대한 성과를 측정하고

이를 통해 보다 더 나은 행정서비스를 수요자인 국민에게 제공하는 것이 중요해지게 되었다. 이와 더불어 1980년대 민간부문에서 제공되는 서비스에 대한 품질을 측정하여 고객 만족을 향상시키는 서비스 제공을 해야 함을 강조하는 논의가 시작되면서 고객만족을 위한 서비스 제공이 더욱 강조되기 시작하였으며(Parasuraman et al,1985), 행정에도 있어서도 수요자인 국민이 제공받는 행정서비스에 대한 만족을 향상시키려는 움직임이 일어나기 시작하였다. 특히 우리나라는 1995년 지방자치가 본격적으로 실시되면서 지역주민에게 제공되는 행정서비스에 대한 성과를 수요자인 시민이 제공받는 행정서비스에 대한 만족의 관점에서 평가하는 시민평가제가 도입되고 이를 통해 보다 나은 행정서비스를 제공하는 것이 중요해지면서 행정서비스를 제공받는 시민들의 만족도 측정은 행정서비스 평가에서 중요한 영역으로 자리잡게 되었다. 이러한 행정패러다임의 변화를 통한 행정서비스 제공의 관점이 공급자 중심에서 수요자인 시민에 대한 고객지향의 관점으로 변화되고 행정서비스에 대한 시민의 만족도가 중요해지면서 행정서비스의 만족도를 둘러싼 다양한 연구가 논의되기 시작하였다. 특히 지방자치시대를 맞아 지역주민이 기초자치단체와의 직접적인 관계에서 접촉하는 서비스 분야로서 민원행정서비스가 중요해짐에 따라 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인을 도출하고 이를 통해 시민에 대한 보다 나은 민원행정서비스를 제공하기 위한 연구들이 논의되어 왔다. 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인들은 다양하게 제시되어 왔는데, Parasuraman et al(1985)이 제시한 서비스 품질을 측정하기 위해 개발된 다양한 요소들을 적용하고 응용하여 서비스 질의 측정을 위한 구성요소가 만족에 영향을 주며, 성별, 연령, 교육수준, 소득 등의 인

구학적인 변수들 또한 만족에 영향을 미치는 요인으로 제시되어 왔다. 그러나 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 다양한 요인들 중에서 상대적으로 서비스의 질이 중요하게 영향을 주며(박순애·박재현,2010), 기존 민원행정서비스의 만족에 관한 대부분의 연구들 역시 만족에 영향을 미치는 요인으로서 서비스 품질의 구성요소를 중심으로 연구가 수행되어 왔다. 따라서 민원행정서비스의 만족에 미치는 다양한 요인중에서 특히 서비스의 질이 어떤 평가요소로 구성되고 이를 종합하여 민원행정서비스의 만족도를 측정하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다. 민간 부문의 서비스 품질을 측정하기 위해 Parasuraman et al(1985)이 제시한 유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성 등은 공공서비스의 질을 측정하기 위해 응용되었으며 동시에 민원행정서비스의 질 측정을 위해 다양한 요소들이 개발되고 응용되어 왔다. 민원행정서비스의 질을 평가하는 요소로는 접근성, 대응성, 편리성, 신속성, 정확성, 전문성, 쾌적성 등의 다양한 서비스 질적 요소들이 개발되고 적용되어 왔으며 이러한 서비스의 질적 요소들이 민원행정서비스의 만족에 영향을 주는 요인으로 제시되어 왔다. 그러나 서비스의 질의 평가요소들은 학자들마다 공통된 일치 없이 제시되었다는 점에서 통일된 민원행정서비스 질의 구성요소를 통한 표준화된 평가모형의 필요성이 제기되었으며(이원욱·김영오,2007), 무엇보다 기존 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인인 서비스 질의 구성요소들은 민원행정서비스의 만족도를 제고하기 위해서 서비스 질을 개선할 것을 강조한 나머지 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인을 고려하지 못하였다. 그러나 민원행정서비스는 기초자치단체의 지역에서 제공된다는 점에서 볼 때 민원행정서비스의 만족도는 민원행정서비스가 제공되는

지역에 대한 시민의 관계성을 고려하여 논의될 필요가 제기된다. 즉 민원행정서비스가 제공되는 지역에 대한 시민의 관계적 태도가 민원행정서비스의 만족도를 형성할 수 있음을 고려할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 기존 선행연구들에서 제시된 민원행정서비스 질의 다양한 구성요소와 함께 민원행정서비스가 제공되는 지역에 대한 시민의 관계 차원의 요인을 고려하여 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고 이를 통해 민원행정서비스의 만족도를 제고시킬 수 있는 시사점을 제시하고자 한다.

## 제 2 절 연구 대상과 범위

본 연구의 대상과 범위는 기초자치단체의 시청에서 제공되는 민원행정서비스의 질에 대한 구성요소와 민원행정서비스가 제공되는 지역에 대한 시민의 관계를 반영한 지역사회애착의 구성요소이며 이러한 요인들이 영향을 미치는 민원행정서비스의 만족도이다. 민원행정서비스 질의 구성요소는 접근·편의성, 신속·정확성, 친절·대응성이며 지역사회 애착의 구성요소는 정체성, 사회적 관계, 물리적 경쟁심, 문화적 경쟁심으로 설정하였다.

## 제 3 절 연구방법

### 1. 분석방법

#### 1) 문헌연구

문헌연구의 검토를 통해 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 민원행정서비스 질의 구성요소와 민원행정서비스가 제공되는 지역에 대한 시민의 지역사회애착의 구성요소를 도출하고 이를 통해 연구문제와 연구가설을 설정한다.

#### 2) 통계분석

인구학적 변수의 빈도분석과 각 변수에 대한 기초통계량 분석, 독립변수를 측정하기 위한 설문문항의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위한 신뢰도 분석과 요인분석을 하고 독립변수간의 다중공선성 존재 여부를 확인하기 위해 상관분석을 하고, 그 다음 다중회귀분석을 통해 민원행정서비스 질의 요소와 지역사회 애착의 구성요소가 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인인지를 분석한다.

## 2. 자료수집 방법

기초자치단체인 양주시에 거주하는 시민들 중에서 양주시청에 직접 방문을 통해 민원행정서비스를 제공받은 시민들을 대상으로 양주시청에 방문하여 설문조사를 실시하여 자료를 수집한다. 민원행정서비스를 제공받은 시민들 중에서 임의로 설문응답을 확보하기 때문에 표본추출법은 편의표본추출이라고 할 수 있다. 설문지의 구성은 민원행정서비스 질의 구성요소인 접근·편의성, 신속·정확성, 친절·대응성 3개의 독립변수와 지역사회애착의 구성요소인 정체성, 사회적 관계, 물리적 경쟁심, 문화적 경쟁심 4개의 독립변수를 측정하기 위해 총 13개의 문항으로 구성하였으며 각 독립변수에 속한 각각의 측정문항을 4점 척도로 측정하여 평균값을 측정값으로 하였다. 종속변수는 전반적인 민원만족도에 대한 1개 문항의 측정값으로 4점 척도로 측정하였으며, 통제변수로서 인구학적 변수인 성별, 연령, 학력, 거주기간, 서비스 종류를 제외한 시민의 지방정부에 대한 외적 효능과 공무원에 대한 신뢰는 4점 척도로 각각 1개 문항의 측정값으로 측정하였다.

## 제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토

### 제1절 이론적 논의

#### 1. 민원행정서비스의 개념



민원행정서비스는 국민들이 제기하는 다양한 민원을 직접적인 대면을 통해 서비스가 이루어진다는 점에서 중요하게 논의되어 왔다(김은희·박희서,2007; 박중훈,2000; 전영평,1995; 박명자·박치형,2013). 민원행정서비스에 대한 개념은 학술적인 차원과 법률적인 차원에서 논의되고 있으나 서구에서의 public service라는 용어와는 달리 우리나라에서는 민원행정서비스를 실무적인 영역에서의 독립적인 서비스 분야로 인식한다는 점에서 민원행정은 우리나라의 고유한 용어라고 볼 수 있다(박홍식·나현,2010; 전영평,1995). 또한 서구에서는 민원행정서비스를 공공서비스로 간주하고 있으나 민원행정서비스는 공공서비스의 여러 분야 중 하나의 분야로서 특정하고 구체적인 서비스 내용이 있다는 특징을 가지고 있다(임동진·장순희, 2014). 학술적인 측면에서의 민원행정서비스는 특정하게 요구된 행위에 대해 행정기관이 봉사정신을 가지고 대응 혹은 반응하는 활동(박명자·박치형,2013), 구체적으로 요구된 신청인에 대한 행정기관의 집행적, 전달적 행정행위(김영아·2009)라고 정의되며, 민간인 혹은 단체가 정부기관을 통해 특정 사안을 해결하려는 행위를 민원이라 하며, 이러한 민원을 해결하기 위한 정부기관의 행위를 민원행정이라고 한다(전영평,1995). 박중훈(2001)은 민원행정서비스의 개념을 최광의, 광의, 협의, 최협의로 구분하고 협의의 정의가 민원행정서비스의 개념에 부합함을 제시하고 핵심적인 민원행정서비스의 구성요소로서 1)행정기관에 대한 신청인의 구체적인 요구, 2)신청인의 요구에 대응한 행정기관의 구체적인 행위를 제시하였다.

[표 1] 민원행정서비스의 학술적인 개념

최광의	국민이 원하는 행정
광의	일반국민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정
협의	집행적·전달적 행정 가운데서 관계된 국민의 구체적인 요구투입에 대응하는 행정
최협의	고객의 특정적이고 직접적인 대면적 청구행위에 대응하여 그것을 처리하는 행정

출처: 박중훈(2001).

학술적인 개념과는 달리 법률적 측면에서의 개념은 2012년 10월에 개정된 “민원사무처리에 관한 법률”에서 “행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인, 또는 단체”를 “민원인”이라 하며, “민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하“민원사항”이라 한다)에 관한 사무”를 “민원사무”라고 제2조에서 규정한다. 민원사무의 범위는 “민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제2조”에서 “1)허가,인가,특허,면허,승인,지정,인정,추천,시험,검사,검정 등의 신청, 2)장부,대장 등에의 등록,등재의 신청 또는 신고, 3) 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청, 4)법령, 제도,절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구, 5)정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의, 6)행정기관의 위법,부당하거나 소극적인 처분[사실행위 및 부작위(不作爲)를 포함한다] 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구(이하 “고충민원”이라 한다), 7)그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를

요구하는 사항“으로 규정한다. “민원사무처리에 관한 법률”에서 규정된 민원인과 민원사무와 관련하여 민원행정을 행정기관에 대한 주민의 요구에 대한 행정기관의 처리 활동(박홍식·나현,2010)으로 정의하거나, 국민의 특정행위에 대한 요구에 대한 행정기관의 직접적인 행정활동(김은희·박희서,2007)으로 정의한다. 이러한 학술적, 법률적인 개념정의와 더불어 주목할 점은 “민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제2조”에서의 민원사무 범위이다. 특히 “법령,제도,절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구”와 “정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의”는 단순히 어떠한 특정한 행위를 요구하는 차원을 넘어서 시민들의 생각과 의견을 제시하는 상호작용이라는 의미를 내포하고 있다. 따라서 민원행정서비스를 정부기관에 대한 시민의 특정한 행위와 요구를 정부기관과 시민의 상호작용의 접점에서 해결하려는 최상의 서비스라고 규정하고자 한다.

## 2. 민원행정서비스 만족도의 개념

민원행정서비스의 만족도는 지방자치의 행정서비스의 성과를 측정하여 국민에게 보다 나은 행정서비스를 제공하고자 하는 시각에서 논의되어 왔다(박중훈,2001; 박명자·박치형,2013; 박중훈,2000; 김영오,2004; 이시경·이중화,2006; 이원욱·김영오,2007; 박기관,2010; Wisniewski,2001; Alizadeh et al,2013; Donnelly, M et al,1995). 1997년 IMF의 경제위기를 배경으로 행정의 비효율성이 제기되면서 1998년 국민의 정부에서 행정개혁의 차원에서 고객입장을 중시하는

고객지향적 정부와 행정의 구현이 중요시되었으며 이는 고객 만족도 조사를 통해 행정서비스의 대상인 주민의 관점에서 만족도를 측정하고 그 결과를 반영하여 주민의 요구와 기대를 충족시켜 고객중심의 행정을 구현하려는 움직임으로 나타나게 되었다(박중훈,2001). 또한 1990년대 주요 선진 국가들은 결과중심의 행정서비스를 통해 주민의 입장에서 행정서비스를 제공하려는 고객주의 행정을 바탕으로 행정이 시민의 선호를 반영하고 충족하는지에 따른 평가를 강조한다(박기관,2010). 행정서비스에 대한 시민의 만족도가 중요한 이유는 시민에게 제공되는 행정서비스가 시민의 요구와 기대에 맞게 제공되고 있는지의 여부를 평가할 수 있는 기준이 되며 시민의 만족 혹은 불만족을 통해 행정의 문제점을 파악하여 행정서비스의 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있기 때문이다.(박기관,2010). 특히 지방자치가 본격적으로 실시되면서 기존의 정부 주도의 공급자 측면이 아닌 주민 중심의 행정서비스가 강조되고(안성수·이태근,2002), 지방정부와 주민은 공간적 물리적으로 가까이 근접하면서 지역 주민에 대한 특화된 서비스의 제공이 가능해지면서(박명자·박치형,2013), 지방정부의 행정서비스에 대한 만족도의 중요성은 높아지고 있다. 이는 국가고유의 순수공공재의 행정서비스를 제공하는 중앙정부와는 달리 지방자치단체에서의 주민에 대한 행정서비스는 일정한 지역이라는 공간을 배경으로 지역주민들의 선호를 반영한 행정서비스를 제공(이시경·이중화,2006)하기 때문이다. 이러한 행정서비스 중에서 특히 민원행정서비스는 서비스의 내용과 그 대상이 분명하고 시민의 특정 민원을 직접적인 관계에서 해결하여 시민중심의 행정을 지향하기 때문에 시민 만족도에서 가장 중요한 행정서비스라고 할 수 있다(박중훈,2001). 민원행정서비스가 증명서 발급에서

부터 행정기관에 대한 고충제기를 포함하여 가장 보편적인 서비스 (박홍식·나현,2010)이며, 시민들에게 가장 실감나는 행정서비스라는 점에서 민원행정서비스 만족도는 서비스의 수준과 질을 판단하는데 있어서 가장 일차적으로 고려되어야 할 것이다(전영평,1995). 만족도는 행정서비스에 대한 고객의 기대와 실제 제공된 행정서비스의 수준간의 차이로 나타낼 수 있으며(황재영,2005), 행정서비스를 이용한 후의 판단적 혹은 주관적 반응의 결과(이성근·안성조·이관률,2010), 행정서비스 경험 후의 서비스에 대한 주민들의 종합적인 평가(이향수·안형기,2011)로 정의된다. 여기서 만족이란 추상적이고 주관적인 의미를 내포하는 개념으로(박순애·박재현,2010) 행정서비스를 받기 전의 기대와 실제 행정서비스를 받은 후의 차이에 따른 느낌(황재영,2005)으로 정의된다. 따라서 만족이라는 것은 개인의 인식과 생각을 통해 평가되고 판단되어지는 작용이라는 점에서 만족도는 개인의 주관적인 인식을 반영하게 된다. 이시경·이중화(2006)는 만족의 핵심 개념을 서비스 이용 경험에 대한 주관적인 심리를 반영한 마음 상태, 행정서비스의 규범적 적합성에 대한 평가의 주민의 반응이자 경험과 기대에 기초하며, 경험적인 모든 측면을 반영하여 평가되며, 시간이 지남에 따라 변화되는 동태적인 현상이라고 보고, 만족을 행정서비스의 이용 경험에 대한 느낌, 감정, 판단적 가치를 포함한 주관적인 반응의 결과로 정의한다. 만족은 실제 행정서비스에 대한 개인의 주관적, 판단적 인식이며, 이러한 인식에서 오는 개인의 주관적인 느낌의 정도를 만족도라고 할 때, 민원행정서비스의 만족도는 행정기관과 주민이 행정서비스를 사이에 두고 직접적인 관계에서 상호작용하는 가운데 행정서비스의 성과에 대한 주민의 주관적인 판단에서 오는 인식의 정도라고 정의할 수 있다.

### 3. 서비스 품질의 개념

민원행정서비스에 대한 만족도는 Parasuraman et al(1988)이 개발한 서브퀄(SERVQUAL)모형에서의 평가요소를 적용·응용하여 논의되어 왔다. 서브퀄(SERVQUAL)모형에서의 평가요소란 서비스 품질을 측정하는 구성요소이다. 서비스 품질은 무형적이며 이질적인 동시에 분리될 수 없기 때문에 유형적인 상품의 질과는 달리 서비스 질에 대한 평가가 어렵다는 점을 강조하면서 서비스 품질에 대한 인식 혹은 평가는 고객의 기대와 실제 서비스의 성과 간의 비교를 통해서 가능하다고 본다(Parasuraman et al,1985). 또한 인지된 서비스 품질은 서비스의 우수성에 대한 폭넓은 판단이나 태도이며 만족은 서비스에 대한 특정 거래와 관련이 있는 것으로 서비스 품질과 만족은 다르다고 논의하고 있다(Parasuraman et al,1988). 강호진(2004)도 이와 마찬가지로 서비스 품질과 고객만족은 동일한 개념이 아님을 지적하며 서비스의 구체적인 요소에 초점을 맞춘 서비스 품질보다 만족이 넓은 개념으로서 서비스 품질은 고객만족의 구성요소의 하나임을 강조하였다. 이는 서비스 품질과 고객만족의 인과관계에서 서비스 품질이 고객만족에 선행하는 변수로서 서비스 질과 만족과의 관계를 “선 품질 후 만족”으로 제시된다(박순애·박재현,2010). 따라서 서비스 품질은 만족에 영향을 미치는 요인으로 간주될 수 있으며 만족은 서비스 품질뿐만 아니라 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있음을 의미한다. 서비스 품질은 서비스 자체가 가지고 있는 속성 혹은 특성을 반영하고 만족은 서비스의 품질이 지닌 속성과 특성에 대한 직접적인 상호작용적 거래와 실제 경험을 통해 나타나는 인식이라는 의미를 반영한다고 볼 수 있다. 초기 서

브퀄(SERVQUAL)은 서비스 품질을 측정하는 지표로 접근성, 의사소통성, 경쟁성, 친절성, 진실성, 신뢰성, 반응성, 안전성, 유형성, 고객의 요구에 대한 이해를 제시하였으나, 그 후에 5개로 축소하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성을 제시하였다. 유형성은 물리적인 시설과 장비, 직원들의 외양, 신뢰성은 약속한 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력, 대응성은 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 자세, 보증성은 직원들의 지식과 정중한 예절, 신뢰와 혁신을 전달하는 능력과 안전성, 공감성은 고객에 대한 개인적 배려와 관심을 의미한다(강호진,2004). 서브퀄(SERVQUAL) 모형은 서비스 품질에 대한 기대와 실제 서비스를 제공받은 경험에 기초한 성과의 차이로 고객만족을 측정하는 것으로 은행, 신용카드사, 보안업체, 제품 수리 분야 등 민간부문의 서비스를 측정하기 위해 개발되었으나 그 후 모든 분야에 걸쳐서 적용되었다(Parasuraman et al,1985, Parasuraman et al,1988). 이와는 달리 Cronin and Taylor(1992)은 성과에 기반을 둔 SERVPERF(서브퍼프)모형을 개발하고 적용하여 서비스 품질은 일종의 서비스에 대한 태도로서 실제 직접적인 거래를 통해 경험하는 만족과는 다르다고 보고 제공받은 서비스의 품질에 대한 성과만을 측정해서 만족을 측정해야 함을 강조한다. 또한 서비스 품질 자체는 서비스 이용의도에 영향을 미치지 않고 서비스 품질에 대한 만족이 서비스 이용의도에 영향을 미치며 서비스 품질은 만족에 선행하는 변수라고 본다. 그러나 Cronin and Taylor(1992)에 의해 제시된 SERVPERF(서브퍼프)모형은 만족을 측정하는 방법이 다를뿐이며 만족에 영향을 미치는 서비스 품질은 Parasuraman et al(1988)이 개발한 서브퀄(SERVQUAL)모형에서 제시된 유형성, 신뢰성, 반응성, 정확성, 공감성을 공통적으로 적용한다. 이러한 서비

스 품질을 구성하는 요소들은 민원행정서비스의 질을 측정하기 위해 다양하게 적용·응용되었으며 민원행정서비스의 질을 구성하는 평가요소들은 접근성, 편리성, 신속성, 정확성, 쾌적성, 환류성, 대응성 등의 다양한 서비스 품질의 요소들이 제시되었고 이러한 서비스 품질의 평가요소들이 시민들의 만족에 영향을 주는 중요한 요인임을 제시하였다. 서비스 품질에 대한 서브퀄(SERVQUAL)모형이 개발되고 이러한 모형을 공공서비스에 적용가능한가에 관한 연구를 통해 서브퀄(SERVQUAL)모형이 제시하는 서비스 질에 대한 평가요소가 행정서비스에 적용가능함을 논의하였으며(오세윤,2000), 우양호·김인(2010)은 서비스 품질과 고객만족 간의 관계에 대해 서비스 품질이 고객만족에 대한 선행변수라는 견해와 고객만족이 서비스 품질에 대한 선행변수라고 보는 견해가 제기된다는 점을 지적하며 서비스 품질보다 고객만족이 더 많은 선행변수를 갖으며 기존 연구들이 서비스 품질을 만족에 선행하는 변수로 파악하고 있다는 점에서 고객만족이 서비스 품질의 후속 개념이라고 지적하였다. 이를 통해 서비스 품질이 고객만족에 선행하는 인과관계임을 강조하였다는 점에서 서비스의 질의 구성요소들은 민원행정서비스의 만족도를 측정하는데 있어서 중요한 평가요소라고 할 수 있다.

## 제2절 선행연구

### 1. 선행연구의 검토

국내의 민원행정서비스의 만족도의 연구는 어떠한 요인이 민원행



정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인인가를 중심으로 논의되어 왔다. 앞서 논의하였듯이 서브퀄(SERVQUAL)모형이 제시하는 서비스 품질에 대한 평가요소를 적용, 응용하여 어떠한 서비스 질의 평가요소가 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인인가에 대한 연구가 이루어져 왔으며 서비스 품질이외에 인구학적 변수인 성별, 연령, 교육수준, 서비스종류 등에 따라 민원행정서비스의 만족에 차이가 있는가에 대한 연구가 이루어져 왔다(임동진·장순희,2014). 서비스 질이 만족에 있어서 상대적으로 중요하게 영향을 미친다는 점에서 볼 때(박순애·박재현,2010) 기존 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들은 서비스 품질의 평가요소를 중심으로 논의되어 왔으며 민원행정서비스를 구성하는 질에 대한 구성요소를 개발하고 이를 통해 만족에 영향을 미치는 구성요소를 제시하였다.

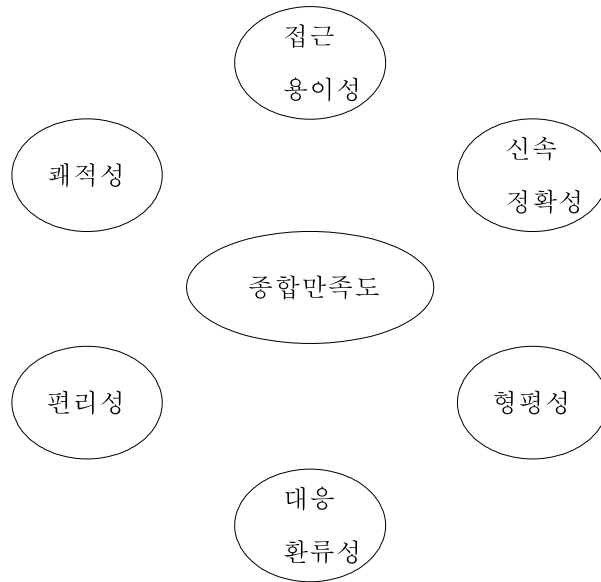
## 1) 민원행정서비스의 질의 구성요소에 관한 연구

박통희(2001)는 국민들의 생활과 밀접하게 관련되어 있는 서비스 분야가 민원행정이고 따라서 국민들의 삶의 질적 차원에서 매우 중요함을 강조하면서 민원행정서비스의 질을 평가할 수 있는 종합적인 개념적 틀을 제시하고 이를 통해 민원행정서비스의 질을 향상시키기 위한 평가지표를 내용차원과 전달수단의 차원으로 구분하여 제시하였다. 효과성, 형평성, 책임성, 전문성, 정확성을 내용차원에 포함시키고, 경제성, 대응성, 친절성, 신속성, 접근성, 편리성, 쾌적성, 환류성을 전달수단의 차원에 포함시켰으며, 이 중에서 효과성과 경

제성은 민원행정서비스의 질을 측정하기 위한 지표로 사용되고 있지 않기 때문에 제외하는 것이 타당하다고 지적하였다. 그는 이러한 평가지표들이 민원행정서비스의 질을 저하시키고 행정평가의 주요 수단인 고객만족도를 저하시키는 원인이 될 수 있음을 추론하였다. 이는 민원행정서비스의 질에 대한 평가지표가 민원행정서비스의 만족도에 영향을 줄 수 있음을 의미한다.

이와 더불어 박중훈(2001)은 중앙행정기관의 민원서비스에 대한 만족도 조사모형을 제시하고자 민원행정서비스의 만족도를 결정하는 서비스 질의 구성요소를 1)민원인이 민원부서 또는 담당공무원에게 접근하는 과정을 의미하는 접근용이성, 2)민원업무 처리를 위한 절차와 요건을 의미하는 편리성, 3)업무처리 내용과 상태의 질적 측면을 의미하는 신속·정확성, 4)민원업무가 이루어지는 공간적 측면의 상태를 의미하는 쾌적성, 5)민원인이 제기하는 질의나 요구에 대한 반응상태를 의미하는 대응·환류성, 6)담당 공무원이 민원처리를 공정하게 처리하는가를 의미하는 형평성의 6가지로 구분하였다.

[그림 1] 민원서비스 고객만족도 조사모델의 구성



출처: 박중훈(2001)

## 2) 민원행정서비스의 질과 관련된 만족도 영향 요인

앞서 논의하였듯이 서비스 품질이 만족에 선행하는 변수라는 시각에서 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 서비스 질에 대한 연구가 이루어져 왔다. 이성근·안성조·이관률(2011)은 접근성, 환경성, 대응성, 편의성, 신뢰성, 환류성의 요인을 바탕으로 기초자치단체인 구미시의 민원서비스 부서를 대상으로 민원인에게 우편을 통한 설문조사를 통해 총 227명의 자료를 수집하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 만족도에 영향을 미치는 요인은 환류성, 대응성, 편의성,

신뢰성으로 나타났으며, 접근성, 신뢰성은 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다. 특히 민원처리결과와 통보 여부 등의 환류성과, 신속한 민원처리 등의 대응성이 주민만족에 가장 큰 영향을 미치며 따라서 민원행정서비스의 환류성과 대응성을 높일 필요가 있음을 강조한다. 이향수·안형기(2011)는 경기도 소재 Y군의 지역주민들을 대상으로 일대일 개별면접을 통한 설문조사를 실시하여 총295명의 자료를 수집하여 다중회귀분석을 실시하였다. 접근성, 신속정확성, 유형성, 대응성, 업무처리능력을 요인으로 분석한 결과 접근성, 대응성, 업무처리능력이 민원행정서비스 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 업무처리능력에서 민원행정서비스의 처리속도를 높일 필요가 있으며 one-stop서비스를 통한 서비스 개선을 제시하였다. 이원욱·김영오(2007)은 대구광역시의 8개 자치구·군을 대상으로 대구시청과 자치구청, 동사무소의 민원행정서비스에 대한 일반주민에게 설문지를 배부하여 다중회귀분석을 실시하였다. 만족도 평가지표로 접근성, 친절성, 편리성, 전문성, 업무처리태도, 쾌적성을 선정하였으며 분석 결과 대구시청의 경우 친절성, 편리성, 업무처리태도, 접근성, 자치구청은 친절성, 업무처리태도, 쾌적성, 동사무소는 접근성과 친절성이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 특히 주민에 대한 친절성이 주민만족도를 높일 수 있는 중요한 요인임을 강조하였다. 박명자·박치형(2013)은 기초자치단체인 부여군청을 대상으로 민원봉사과에 방문하여 민원행정서비스를 제공받은 경험이 있는 214명의 주민들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 접근용이성, 편리성, 신속정확성, 쾌적성, 대응환류성, 형평성을 요인으로 선정하여 회귀분석을 실시한 결과 모든 요인이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 향후 농촌지역의 주민들에 대

한 적극적인 만족도 조사를 통해 고객만족을 향상시킬 필요가 있음을 지적하였다. 박기관(2002)은 청주시, 충주시, 제천시 각 시청을 방문한 민원인을 대상으로 설문조사를 통하여 총336명의 자료를 수집하여 다중회귀분석을 실시하였다. 행정서비스의 질적 차원이라 할 수 있는 서비스 품질이 시민만족도에 영향을 미치는 선행변수임을 분석하기 위해 접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 친절성, 쾌적성, 대응성, 형평성을 서비스의 질적 차원 변수로 선정하였다. 분석결과 신속정확성과 편리성, 접근용이성과 쾌적성이 민원행정서비스 만족도에 중요한 요인으로 나타났다. 이와 더불어 시민의 개인적 속성 변수인 성별, 연령, 학력, 거주기간과 시민의 정치적 태도 변수인 정치적 효능감과 신뢰감이 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는지를 분석하였다. 분석결과 거주기간이 길고 연령이 낮을수록, 정치적 효능감과 정치적 신뢰감이 높을수록 민원행정서비스에 대한 만족도가 높게 나타났다. 그러나 개인속성변수인 인구학적 변수들은 연구들마다 영향력의 차이가 다르다는 점을 지적하면서 다른 변수들을 통해 간접적으로 영향을 준다고 지적하였다. 김영아(2009)는 서울시 25개의 자치구 중에서 6개의 구청을 대상으로 민원행정서비스를 이용한 시민에게 설문조사를 실시하였다. 총 191명의 자료를 통해 회귀분석을 하였으며 정확성, 전문성, 책임성을 포함한 업무처리태도, 업무처리 편리성, 이용용이성 및 쾌적성이 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 또한 인구통계학적 요인인 성별, 연령, 소득에 따라 접근성, 친절성, 이용용이성 및 쾌적성, 편리성, 업무처리태도(정확성, 전문성, 책임성)가 민원행정서비스의 만족도에 미치는 영향이 달라지는지를 검증한 결과 성별, 연령, 소득은 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인이 아님을 입증하였다. 김인·우양호·조

정현(2007)은 부산광역시의 시본청과 구·군청에서 민원행정서비스를 제공받은 주민들을 대상으로 전화 조사를 통해 1220명의 자료를 수집하였다. 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 간편성, 접근성, 신속성, 정확성, 공정성, 편리성, 친절성을 선정하였으며 인구학적 요인으로 성별, 연령, 생활수준과 정치적 태도를 선정하였다. 회귀분석 결과 친절성, 간편성, 신속성, 정확성이 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 성별, 연령, 생활수준은 민원행정서비스에 만족도에 영향을 미치지 않았으며 시민들의 지방정부에 대한 정치적 태도가 우호적일수록 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상호·최세현(2008)은 민원행정서비스의 질을 평가하는 요소들과 민원인의 사회경제적 변수인 성별, 연령, 학력, 소득수준과 어떠한 관계가 있는지를 분석하였다. 경상남도 밀양시를 대상으로 민원봉사실을 방문한 민원인에 대한 현장 설문조사와 전화조사를 병행하여 500명의 자료를 수집하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 소득수준이 높을수록 민원행정서비스의 신속·편리성의 만족도가 낮게 나타났다으며, 학력이 높은 남자가 민원행정서비스의 전문성에 대한 만족도가 높게 나타났다. 또한 친절성과 공정성에 있어서도 고령자이면서 학력이 높은 남자가 여자보다 만족도가 높게 나타남을 제시하면서 인구학적인 변수가 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인임을 제시하였다. 임동진·장순희(2014)는 민원행정서비스 질의 평가요소인 접근성, 쾌적성, 친절성, 대응성, 신속성, 정확성, 공정성이 시민들의 개인 특성인 연령, 성별, 직업, 기대수준과 거주지역, 서비스 종류와 서비스 분야에 따라 만족도가 다를 수 있는지를 분석

하였다. 즉 민원행정서비스 질의 평가요소를 항목별 만족도로 보고 이러한 항목별 만족도가 개인특성이나 서비스 종류에 따라 어떠한 차이가 있는지를 분석하였다. 충청남도의 15개 시군의 시민들 616명을 대상으로 설문조사를 한 결과 성별에 있어서는 여자보다 남자가 민원행정서비스의 만족도가 높았으며 연령의 경우 50세-60세의 연령이 20-30세의 연령보다 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 민원행정서비스종류 중에 단순증명과 인허가등록의 만족도가 높은 반면 질의와 건의에 대한 만족도는 낮게 나타났으며 이러한 연구결과는 민원행정서비스의 만족도에 있어서 인구학적인 변수를 고려해야 함을 지적하였다. 구체적으로 항목별 만족도에 있어서는 성별의 경우 남자가 접근성, 쾌적성, 친절성, 대응성, 공정성의 만족도가 높게 나타났고, 연령의 경우 50대가 접근성, 쾌적성의 만족도가 가장 높았고, 친절성, 대응성, 신속성, 정확성의 만족도는 60대가 가장 높았고 공정성에 대한 만족도는 30대가 가장 높게 나타났다. 직업에 있어서는 농림어업직이 접근성에 대한 만족도가 가장 높았고, 쾌적성과 공정성의 만족도는 공무원이 가장 높았고, 친절성과 신속성의 만족도는 공무원과 전문직, 주부가 높게 나타났다. 대응성과 정확성의 만족도는 공무원과 농림어업직이 높게 나타났다. 거주지역의 경우 도시지역이 농촌지역보다 종합만족도가 높게 나타났다. 구체적인 항목별 만족도의 경우 7개의 모든 요소에서 도시지역의 만족도가 높게 나타났다. 서비스 분야의 경우 대응성과 쾌적성의 만족도는 환경보호분야가 높게 나타났고, 신속성, 정확성, 공정성의 만족도는 일반행정분야가 높게 나타났다. 접근성과 친절성에 대한 만족도의 경우 교통·지역개발 분야가 높게 나타났다. 또한 성별, 연령, 기대수준, 거주지역, 서비스 난이도가 종합만족도와 체감만족도에 영향을 주는지

를 회귀분석을 통해 분석하였다. 분석결과 기대수준과 서비스 종류가 체감만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 주민들의 기대수준이 높고 서비스 종류에 따른 서비스 난이도가 낮을수록 체감만족도가 높게 나타났다. 종합만족도의 경우 주민들의 기대수준, 서비스 종류, 거주지역이 영향을 미치는 것으로 나타나 주민들의 기대수준이 높을수록, 서비스 종류의 난이도가 낮을수록, 도시지역일수록 종합만족도가 높게 나타났다.

### 3) 민원행정서비스의 만족도 분석에 관한 연구

이시경·이중화(2006)는 대구광역시 달서구청과 관내 동사무소의 민원인을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 접근성, 공정성, 대응성, 신뢰성에 대한 만족도는 높게 나타났고, 편의성과 책임성에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 특히 주민만족도 측정의 신뢰성과 타당성을 높이기 위해 각 요소별 중요도에 따른 가중치를 적용하여 만족도를 측정할 것을 제안하였다. 강인호·안형기·김중수·현근(2001)는 경기도를 하나의 지역으로 선정하여 민원행정서비스를 포함한 5개 분야의 지방행정서비스를 대상으로 경기도 주민들에 대한 설문지 조사를 하였으며, 민원안내 및 접근용이성, 이용편의성, 전문성, 업무처리 태도, 공무원의 응대친절도, 편의쾌적성의 7개 요소를 바탕으로 종합만족도, 체감만족도, 요소별만족도, 요소내의 항목만족도로 나누어 세부적으로 만족도를 분석하였다. 분석 결과 공무원의 응대친절도와 편의쾌적성에 대한 만족도는 보통 수준이었으며 이용편의성과 전문성에 대한 만족도는 낮게 나타났다.



#### 4) 민원행정서비스의 만족도가 미치는 영향

민원행정서비스의 만족도가 미치는 영향에 대한 연구로서 원혜연(2012)은 민원행정서비스를 직접방문을 통한 민원행정서비스와 온라인을 통한 민원행정서비스의 2가지로 구분하고 만족도를 측정하기 위해 접근성, 반응성, 유형성, 정확성의 4가지 요인을 선정하였으며 제주도를 제외한 전국지역을 대상으로 인구비례 다단계 층화추출법을 통한 무작위 추출에 의해 선정된 1000명의 표본으로부터 수집된 기존의 만족도 인식조사 자료를 바탕으로 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 직접방문을 통한 민원행정서비스의 반응성이 높을수록 중앙정부 신뢰에 긍정적으로 영향을 주었고 유형성과 정확성은 지방정부 신뢰와 공무원 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 온라인을 통한 민원행정서비스의 경우 정확성의 만족도가 높을수록 지방정부와 공무원신뢰에 긍정적인 영향을 주는 요인으로 나타났으며 온라인을 통한 민원행정서비스의 만족도보다 직접방문을 통한 민원행정서비스의 만족도가 지방정부와 공무원신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 점에서 심리적으로 멀리 떨어진 중앙정부보다 가까운 거리에 위치한 지방정부와 공무원에 대한 직접접촉을 통한 시민의 만족도를 제고하는 것이 중요함을 강조하였다.

[표 2] 민원행정서비스의 질과 관련된 요인

이성근·안성조·이관률(2011)	접근성, 환경성, 대응성, 편의성, 신뢰성, 환류성
이향수·안형기(2011)	접근성, 신속성, 정확성, 유형성, 대응성, 업무처리능력
이원욱·김영오(2007)	접근성, 친절성, 편리성, 전문성, 업무처리태도, 쾌적성
박명자·박치형(2013)	접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 쾌적성, 대응환류성, 형평성
박기관(2002)	접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 친절성, 쾌적성, 대응성, 형평성
김영아(2009)	접근성, 친절성, 이용용이성 및 쾌적성, 편리성, 업무처리태도(정확성, 전문성, 책임성)
김인·우양호·조정현(2007)	간편성, 접근성, 신속성, 정확성, 공정성, 편리성, 친절성
이시경·이중화(2006)	접근성, 편의성, 대응성, 공정성, 책임성, 신뢰성
강인호·안형기·김종수·현근(2001)	민원안내 및 접근용이성, 공무원의 대민친절도, 이용편의성, 전문성, 업무처리태도, 업무처리 편리성, 편의쾌적성
원혜연(2012)	접근성, 반응성, 유형성, 정확성
이상호·최세현(2008)	접근용이성, 신속·편리성, 전문성, 친절·대응성, 공정성, 시설편리성
임동진·장순희(2014)	접근성, 쾌적성, 친절성, 대응성, 신속성, 정확성, 공정성

## 2. 선행연구의 비판적 검토

민원행정서비스의 만족도에 대한 선행연구들은 기초자치단체의 시청이나 구청을 대상으로 민원행정서비스 질의 구성요소가 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는지에 대해 논의되어 왔다. 이는 민원행정서비스가 기초자치단체의 일선기관에서 지역 주민들과 빈번하고 활발하게 접촉하면서 제공되는 행정서비스로서 고객지향의 행정 구현에 있어서 핵심이 되는 서비스 분야이기 때문이라고 볼 수 있다. 만족도의 측정은 성과를 평가하고 이에 대한 환류를 통해 고객지향의 서비스를 제공하려는 움직임에서 비롯되었다는 점에서 볼 때 기초자치단체에서의 민원행정서비스에 대한 만족도 조사와 연구는 고객지향의 행정을 구현하는데 있어서 우선적으로 고려되어야 하는 중요한 영역이다. 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인은 서비스 질의 구성요소 외에도 성별, 연령, 교육수준 등의 인구학적 변수들과 정치적 태도와 서비스 종류 등이 제시되어 왔다. 그러나 이러한 인구학적 변수들은 각각의 연구의 분석결과에 따라 영향을 주기도 하고 영향을 주지 않으며 간접적으로 민원행정서비스의 만족에 영향을 준다는 점에서 볼 때(박기관,2010), 시민들이 직접적으로 경험을 통해 제공받는 민원행정서비스의 질이 시민만족도에 직접적인 영향을 준다고 볼 수 있다. 따라서 기존 연구들은 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 민원행정서비스 질의 구성요소를 중심으로 인구학적 변수와 시민의 정치적 태도 등의 요인들을 고려하여 논의되어 왔다. 그러나 이태근·안성수(2002)는 기존의 민원행정서비스의 만족도를 측정하기 위한 평가지표들은 일관성이 없고 어떤 평가지표들이 시민만족도 평가에 포함되는지에 대해 연구

자들 사이에 학문적으로 동의가 되지 않았음을 지적하였다. 이는 기존 연구들에서 나타난 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 지표들에 대한 체계적인 고려 없이 각 연구자들에 의해 부분적으로 논의되었기 때문에 실제로 어떤 요인이 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는지를 종합적으로 분석하지 못하였다. 또한 민원행정서비스 질의 구성요소들이 민원행정서비스의 만족에 상대적으로 큰 영향을 미치는 요인으로 다루어졌지만 이러한 서비스 질의 구성요인들은 시민의 만족은 공급자가 제공하는 서비스에 의해 결정된다는 공급자적 결정론에 국한되는 한계를 갖고 있다. 무엇보다 이러한 서비스 질의 구성요소에 대한 강조는 민원행정서비스 질에 대한 개선만을 중요시한다는 점에서 민원행정서비스의 만족에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 고려하지 못하였다는 한계를 가지고 있다. 또한 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 연구는 민원행정서비스 질의 구성요소가 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 연구와 민원행정서비스 질의 구성요소를 민원행정서비스에 대한 부분만족도로 다루는 연구로 나누어진다. 민원행정서비스 질의 구성요소를 부분만족도로 다루는 연구들은 이상호·최세현(2008)과 임동진·장순희(2014)의 연구와 같이 성별, 연령, 교육수준, 소득의 인구학적 변수 등에 따라 민원행정서비스 질의 구성요소에 대한 만족도에 차이가 있는지를 분석하는 연구에서 다루어지며, 이시경·이중화(2006)와 강인호·안형기·김중수·현근(2001)은 민원행정서비스의 만족도를 분석하는 연구를 통해 민원행정서비스의 질을 구성하는 각각의 요소에 대한 만족도를 측정한다. 따라서 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인이라고 논의되어 온 민원행정서비스 질의 구성요소가 사실상 부분만족도로 측정될 수 있다는 점에서 부분만족도가 될

수 있는 민원행정서비스 질의 구성요소가 민원행정서비스의 만족도의 영향요인으로 측정되는 것이 바람직한지에 대한 논란이 제기된다고 할 수 있다. 그러나 본 연구에서는 앞서 논의하였듯이 만족이 서비스 품질보다 많은 선행변수를 가지고 있으며 대다수의 기존 연구들이 선 품질 후 만족의 관점에서 민원행정서비스 질의 구성요소를 민원행정서비스 만족도의 영향요인으로 제시한다는 점에서 민원행정서비스 질의 구성요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인이라는 관점을 따르고자 한다.

### 제 3 절 지역사회 애착

#### 1. 지역사회 애착의 개념

개인 심리적 영역을 다루는 애착이론은 부모와 자녀의 애착관계가 자녀의 타인에 대한 관계와 기대에 전생애적으로 영향을 미치는 것을 강조하는 이론으로서 부모와 유아의 관계 외에도 형제와 또래 관계 그리고 배우자 간의 관계에서의 정서적·애정적 유대감을 의미한다(황영훈·박은영,2003). 애착의 개념은 교육학이나 심리학 분야에서 연구되어 왔으며(송삼섭·한범수,2012) 부모와 자녀 등의 가까운 사람에 대한 감정적 연대 관계 혹은 의식으로 정의된다(박동균·이은석,2007). 애착과 관련된 논의는 집단 구성원 간의 관계와 관련된 다양한 인간관계를 설명하는 것으로 확장되었다는 점에서 볼 때(조원섭·최상수,2011), 이와 같은 애착의 개념은 부모와 유아, 가족 간의

관계라는 차원에서 논의되어 왔으나 인간이 속한 지역과의 관계 차원에서 지역사회에 대한 지역주민의 관심, 즉 지역사회에 대한 애착을 설명하는데 적용될 수 있음을 강조하면서 지역사회에 대한 애착은 일정한 지역적 공간을 바탕으로 그 지역에 속한 구성원들이 활동하는 지역사회가 대상이라는 점에서 부모와 자녀, 형제 등의 타인과의 관계를 설명하는 일반적인 애착과는 다르며 복잡하고 폭넓은 개념이다(강신겸·최승담,2002). 그들은 지역사회에 대한 애착을 해당 지역사회에 거주하는 지역주민이 개인적·집단적으로 느끼는 심리적 연대감으로 정의하며 사람간의 친분과 연대와 관련된 사회적 관계망이라는 사회학의 관점과 물리적 장소에 대한 친근감과 관련된 환경심리학, 지역사회에 대한 소속감과 관련된 인문지리학을 포괄하는 개념으로서 일정한 지리적 영역에서 구성원간의 사회적 상호작용과 해당 지역 사회에 거주하면서 느끼는 지역주민의 심리적 유대감을 의미한다. 강신겸·최승담(2002)은 Williams(1995), Kasarda and Janowitz(1974), Moore and Graefe(1994)의 연구를 바탕으로 지역사회 애착의 구성요소를 ‘기능적 측면에서 의존성’, ‘감성적 측면에서 정체성’, ‘사회적 측면에서 친분’으로 구성하였다. 의존성은 해당 거주지역의 잠재력이 지역주민의 욕구와 목표를 만족시키는 것과 관련된 구성요소로서, (박동균·이은석,2007:60)은 “자신이 소속된 지역에 대한 생활의 편의성”을 의미하는 개념으로 정의하였으며, 정체성은 지역의 장소를 의미하는 물리적인 환경에 대한 지역주민의 소속감과 관련된 구성요소이며, 사회적 친분은 지역사회에서 구성원간의 상호작용을 통한 개인 간 혹은 집단 간 유대를 형성하는 것과 관련된 구성요소이다.

[표 3] 지역사회 애착의 구성요소와 정의

구성요소		정의
지역사회 애착	정체성	물리적인 환경인 장소에 대해 갖는 중요성으로서 장소에 대한 소속감
	의존성	생활의 편의성과 관련된 것으로서 개인의 욕구와 목표를 만족시키는 특정장소의 잠재력
	사회적 친분	지역사회내에서 상호 인적 관계를 통해 정보를 주 고 받으며 개인적·사회적 유대를 형성

출처: 강신겸·최승담(2002).

## 2. 지역사회 애착에 관한 선행연구

지역사회 애착에 대한 중요성은 지역사회 애착이 지역사회에 대한 지역주민의 태도에 영향을 미친다는 관점에서 논의되어 왔다. 지역사회 애착은 지역관광과 관련된 분야에서 지역축제나 이벤트에 대한 주민참여와 만족에 영향을 미치며(조원·최상수,2011; 김보경,2013), 지역 관광개발에 대한 태도와 관련하여 지역사회 애착은 관광개발의 도입단계에서 관광영향의 기대와 지지 태도에 긍정적인 영향을 미치고(고동완·김현정,2003), 지역관광개발에 대한 참여의사에 긍정적인 영향을 미친다(송상섭·한범수,2012). 또한 지역주민의 장소애착은 생태관광개발 지지도에 긍정적인 영향을 미치며(강영애·유광민·김남조,2012), 지역사회 애착이 지역의 집합적 효율성을 제고하여 범죄발생에 따른 피해를 감소시키며 공식적인 법과 제도보다 지역사회에 대한 시민들의 애착이 사회보호망의 역할을 이끌어 낸다는 점에서 중요한 의미를 가진다(윤우석,2012). 그동안 진행된 지

역사회 애착의 연구는 주로 지역사회개발의 측면에서 관광마케팅 차원에서 논의되어 왔으나(김재곤·송경숙,2011) 이러한 지역사회 애착은 지역사회 관광개발에 있어서 서로 다른 태도를 보인다. 고동완·김현정(2003)의 연구에서와 같이 지역사회 애착은 관광개발 도입 단계에서는 관광영향에 대한 시민의 기대와 지지 태도에 긍정적인 영향을 미치지만 관광개발의 전개단계에서는 유의한 관련성이 없는 것으로 나타났다. 또한 Um and Crompton(1987)은 지역사회에 대한 애착이 강할수록 지역관광개발에 부정적인 태도를 가진다고 주장하였다(송상섭·한범수,2012; 재인용). 고동완·김현정(2003)은 이러한 지역사회 애착과 관광개발의 상반된 태도는 당초 관광개발을 고려하지 않는 지역은 지역사회 애착이 높을수록 관광개발에 부정적인 태도를 가지나 관광개발을 이미 추진하는 지역에서는 다른 대안이 없기 때문에 지역사회 애착이 높을수록 관광개발에 긍정적인 태도를 가질 수 있음을 지적하였다. 지역사회 애착에 대한 개념과 논의를 종합해보면 지역사회 애착은 일정한 장소안에서 거주하는 지역주민이 지역사회 애착의 구성요소인 의존성, 정체성, 사회적 친분과 관련하여 지역사회에 대해 느끼는 관계적 태도로서 지역사회에 대한 지역주민의 관계적 태도가 지역사회에 대한 긍정적·부정적 인식 혹은 모습을 형성한다고 볼 수 있다. 이러한 지역사회에 대한 인식과 모습이 지역사회에 대한 관계와 지역사회내의 구성원간의 관계를 강조하는 지역사회 애착을 통해 형성된다는 점에서 지역사회 애착을 논의함에 있어서 지역과 사람 간 그리고 사람 간의 관계는 매우 중요한 의미를 가진다고 볼 수 있다.



## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구문제 및 연구가설

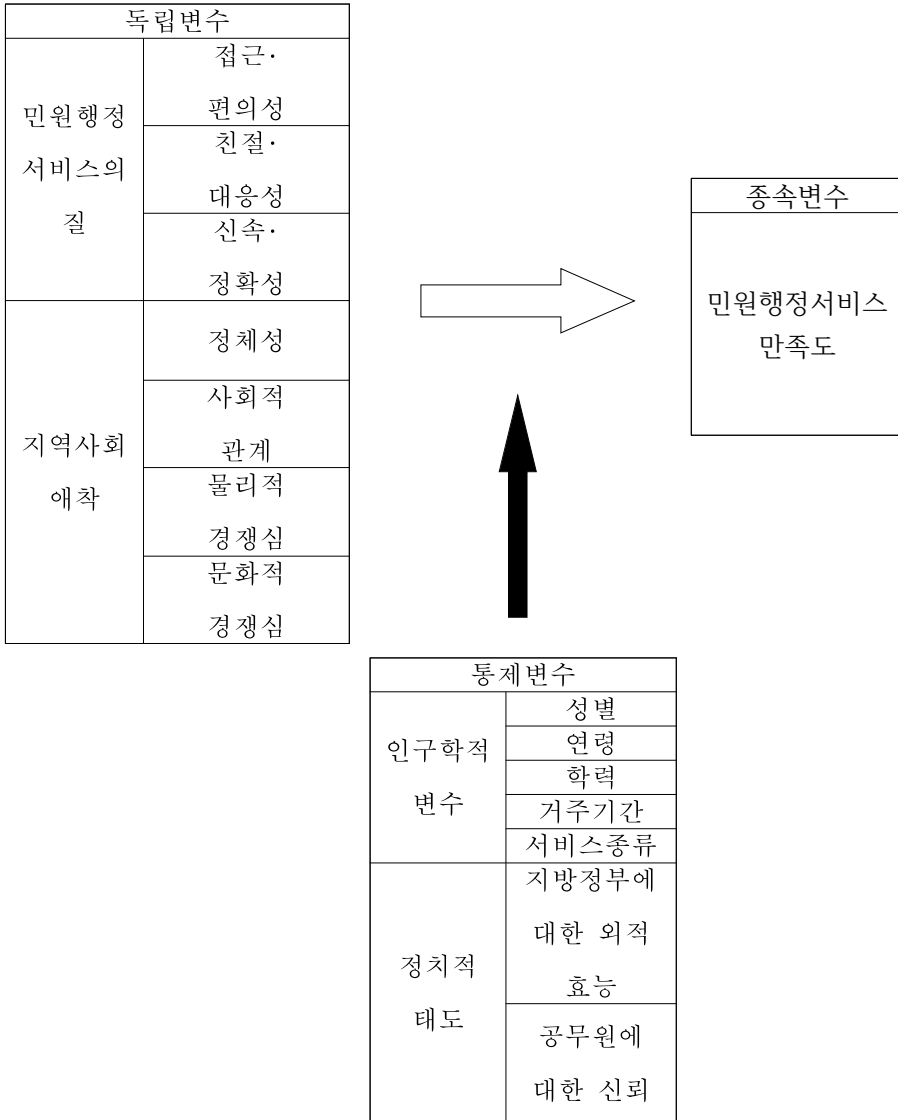
#### 1. 연구문제 및 분석틀

기초자치단체에서의 민원행정서비스는 지역 주민과의 직접적인 관계에서 접촉을 가장 활발하게 하는 서비스 분야이며 고객지향적 행정구현에 있어서 중요한 현안이 되는 행정서비스라는 점에서 불 때 (우양호·김인,2006), 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인을 도출하고 이를 통해 민원행정서비스에 대한 시민만족을 제고하는 것이 중요하다고 볼 수 있다. 앞서 논의하였듯이 기존 연구들은 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인으로서 서비스 질의 구성요소를 중시하였다. 이는 궁극적으로 서비스가 공급자에 의해 제공되는 것으로서 공급자가 제공하는 민원행정서비스의 여러 질적 측면들이 시민들의 만족에 영향을 미치기 때문이며 이러한 시민의 만족도에 따라 서비스 공급자가 수요자인 시민에게 보다 높은 품질의 서비스를 제공하는 것이 중요하기 때문이다. 따라서 민원행정서비스 질의 구성요소들이 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 분석하였으며 민원행정서비스에 대한 시민의 만족을 제고하기 위해서는 민원행정서비스 질을 구성하는 요소들에 대한 개선을 강조하였다. 그러나 김인(2007)이 지적한 바와 같이 만족은 시민의 정신적 과정을 통해 주관적 평가로 나타나며, 이러한 주관적 평가는 정부 혹은 정치 더 나아가 무형·유형적 사물에 대한

시민의 추상화된 이미지나 견해를 통해 영향을 받을 수 있다는 점에서 볼 때, 민원행정서비스 질의 구성요소에 대한 강조는 수요자인 시민의 추상화된 이미지와 견해에 따른 민원행정서비스 만족에 대한 능동적인 반응을 고려하지 못하고 시민은 서비스를 제공받는 수동적이며 정적인 존재로 가정함으로써 시민의 능동적인 반응 혹은 행동과 의식 등이 민원행정서비스의 만족에 영향을 미칠 수 있음을 간과하였다. 이러한 관점에서 민원행정서비스는 시민들이 생활하는 기초자치단체의 지역을 거점으로 제공된다는 점에서 볼 때 민원행정서비스의 만족도는 민원행정서비스가 제공되는 기초자치단체의 지역에 대한 시민의 역동적인 반응을 통해 영향을 받을 수 있음을 고려할 필요가 제기된다. 시민의 역동적인 반응은 시민이 거주하는 기초자치단체의 지역에 대해 가지고 있는 관계적 태도나 느낌을 의미하는 지역사회 애착을 통해 구현될 수 있다. 지역에 대한 시민의 관계성과 관련된 지역사회 애착은 해당 지역사회에 거주하는 지역주민이 개인적·집단적으로 느끼는 심리적 연대감으로서 지역사회에 대한 관계와 지역사회내의 구성원간의 관계를 강조하는 개념이다(강신겸·최승담,2002). 이러한 지역사회 애착은 지역사회에 대한 시민의 태도에 영향을 미친다는 점에서 볼 때 시민은 지역사회에 대한 애착을 통해 시민 스스로가 역동적으로 지역의 모습과 인식을 형성한다. 즉 지역사회 애착이 미시적으로 지역사회에 대한 지역주민의 태도에 영향을 미치고 거시적으로 지역의 여러 모습과 인식을 형성한다는 점에서 볼 때 지역사회 애착은 민원행정서비스에 대한 태도와 모습, 인식을 형성하는 중요한 요인이 될 수 있음을 가정할 수 있다. 민원행정서비스의 시민만족도 조사 모형은 민원인이 제공받은 행정서비스에 대한 시민들의 주관적인 만족도를 측정하는

도구로서 행정서비스에 대한 민원인의 만족에 영향을 주는 평가지표들을 적절히 반영하여 조사 모형의 타당성을 확보할 필요가 있다는 점에서 볼 때(황재영,2005) 민원행정서비스 질의 구성요소와 민원행정서비스가 제공되는 지역에 대한 시민의 관계 차원을 반영한 지역사회 애착을 고려하여 보다 객관적이고 종합적인 평가모형을 통해 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인가에 대한 보다 실증적인 분석이 요구된다. 따라서 민원행정서비스 질의 구성요소와 지역에 대한 시민의 관계 차원이라고 할 수 있는 지역사회 애착의 구성요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는가를 연구문제로 설정하고 다음과 같은 연구의 분석틀을 제시하고자 한다.

[그림 2] 연구의 분석틀



## 2. 연구가설

민원행정서비스 질을 구성하는 요소에 관한 연구는 박통희(2001)가 제시한 민원행정서비스 질의 평가지표와 박중훈(2001)이 제시한 민원서비스 고객만족 조사모델에서의 구성요소들이라고 할 수 있다. 그러나 박통희(2001)와 박중훈(2001)이 제시한 민원행정서비스의 구성요소들은 그 이후의 연구들에서는 다양하게 응용되어 왔다. 특히 박통희(2001)가 제시한 민원행정서비스 질의 차원이라고 할 수 있는 내용차원과 전달수단의 차원은 그 이후의 연구들에서 각각의 차원으로 나누어 연구되지 않았다는 특징을 가지고 있다. 따라서 박통희(2001)와 박중훈(2001)이 제시한 민원행정서비스 질의 구성요소들이 그 이후의 연구들에서 동일하게 반영되지 않고 다양하게 응용하여 반영되었다는 점에서 박통희(2001)와 박중훈(2001)의 연구 이후에 제시된 다양한 민원행정서비스 질의 구성요소를 반영하고자 한다. 특히 민원행정서비스 질의 구성요소는 다양하게 제시되어 왔다는 점에서 각각의 질의 구성요소들을 정확하게 측정할 수 있는 측정문항으로 구성된 요소들로 압축하여 민원행정서비스 질의 요소를 구성하고자 한다. 지역에 대한 시민의 관계 차원이라고 할 수 있는 지역사회 애착의 구성요소는 기존 연구에서 제시된 지역사회 애착의 구성요소인 정체성과 사회적 관계와 함께 물리적 경쟁심과 문화적 경쟁심을 포함하여 지역사회 애착의 구성요소를 재구성하고 민원행정서비스 질의 구성요소와 지역사회 애착의 구성요소가 포함된 분석틀을 통해 이러한 요소들이 민원행정서비스의 만족도에 영향을 미치는가를 바탕으로 연구가설을 제시하고자 한다.

가설1. 민원행정서비스 질의 구성요소는 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 접근·편의성은 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 친절·대응성은 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 신속·정확성은 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 지역사회 애착의 구성요소는 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 정체성은 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 사회적 관계는 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2-3. 물리적 경쟁심은 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2-4. 문화적 경쟁심은 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도에

유의미한 영향을 미칠 것이다.

## 제 2 절 변수의 개념적 정의 및 조작적 정의

### 1. 독립변수

박중훈(2001)은 민원서비스 조사모델에서 6개의 민원서비스 질의 구성요소를 제시하였으나 그 이후의 연구들에서는 통일된 합의점 없이 민원행정서비스 질의 구성요소들이 다양하게 응용되어 왔다. 특히 박통희(2001)가 제시한 전달수단차원과 내용차원에 해당하는 구성요소들은 그 이후의 연구들에서는 민원행정서비스 질의 구성요소라는 하나의 차원으로 다루어져 왔으며 각 구성요소들이 공통적으로 2개로 묶여 연구되어 왔다. 이러한 점을 반영하여 본 연구에서는 민원행정서비스 질의 구성요소를 이상호·최세현(2008)이 제시한 친절·대응성, 이향수·안형기(2011)와 박기관(2002)의 측정문항을 활용한 신속·정확성, 접근성과 편리성을 함께 묶어 정의한 접근·편의성을 선정하였다.

#### 1)민원행정서비스 질의 구성요소

##### (1)접근·편의성

접근성은 지역주민이 기초자치단체의 민원행정서비스를 받기 위해 창구, 정보, 담당공무원에게 쉽고 편리하게 다가갈 수 있는가를 의미하며, 편의성은 지역주민이 얼마나 편리하고 쉽게 민원행정서비스를 요청하고 이용할 수 있는가를 의미한다(이성근·안성조·이관률, 2011). 접근성과 편의성은 민원행정서비스를 제공받기 위해 얼마나 쉽게 접근하고 이용할 수 있는가를 포함한다는 점에서 접근성과 편의성을 묶어 접근·편의성으로 개념화하고자 하며 접근·편의성을 민원행정서비스를 받기 위한 과정에서의 접근도라고 정의할 수 있다. 접근·편의성의 측정문항으로는 1)담당민원부서와 창구의 위치 파악 용이, 2)민원신청시 신청절차의 간편(이성근·안성조·이관률,2011)을 선정하였다.

## (2) 친절·대응성

친절·대응성은 담당공무원이 민원인에게 친절하게 응대하며 민원 처리에 대한 담당자의 설명이 제대로 이루어졌는가를 의미하는 것으로(이상호·최세현,2008), 이시경·이중화(2006)는 대응성을 담당공무원이 민원인의 요구에 대해 즉각적으로 도우려는 의지와 담당공무원이 민원인에게 보여주는 태도로 정의하여 친절성을 대응성에 포함시켜 설명하고 측정하였다. 친절·대응성의 측정문항은 1)담당공무원의 말투와 태도가 공손하고 친절함(이상호·최세현,2008), 2)알아듣기 쉬운 용어의 사용 정도(이시경·이중화,2006)로 선정하였다.



### (3) 신속·정확성

신속·정확성은 민원서비스가 처리시간내에 신속하고 정확하게 제공되는가(이향수·안형기,2011), 신속하고 정확하게 민원업무를 처리하는 정도로 정의된다(박기관,2002). 신속·정확성의 측정문항은 1)신청민원의 신속한 처리, 2)민원처리 소요시간, 3)신청민원처리의 정확(이향수·안형기,2011)으로 선정하였다.

### 2) 지역사회 애착의 구성요소

지역사회애착은 지역사회에 거주하는 지역주민이 지역사회에 대해 그리고 지역사회내의 구성원간의 관계에서 느끼는 개인적·집단적인 심리적 연대감으로서 그 구성요소는 정체성, 의존성, 사회적 친분으로서 각각의 구성요소를 측정하기 위한 항목은 14개가 제시되어 왔다(강신겸·최승담,2002). 그러나 강신겸·최승담(2002)의 연구 이후 14개의 문항들은 부분적으로 적용되어 왔으며 고동완·김현정(2003)은 11개의 문항을 적용하였고 이후석(2011)은 10개의 문항을 적용하고 사회적 친분을 착근성으로 변형하여 적용하였다. 또한 송상섭·한범수(2012)는 지역사회 애착의 구성요소인 사회적 친분을 사회적 관계로 표기하는 것이 의미적으로 합당함을 제시하였다. 따라서 본 연구에서는 기존의 지역사회 애착의 구성요소를 반영하여 의존성을 정체성에 포함시키고 경쟁심을 새롭게 도입하여 지역사회 애착의 구성요소를 정체성, 사회적 관계, 경쟁심으로 선정하였다.

## (1) 정체성

정체성은 지역사회에 대한 자부심과 의미를 느끼는 감정적 측면(강신겸·최승담,2002)을 의미하며 “자신이 소속된 지역에 대한 자부심과 더불어 삶의 큰 부분을 차지하고 있다는 특별한 의미를 부여하는 개념”(박동균·이은석,2007:60)으로서 개인이 소속된 지역에 대한 자부심을 바탕으로 그 지역을 개인의 삶의 중요한 공간으로 인식하는 것과 관련되며 개인이 속한 지역에서 생활하는 가운데 느끼는 감정을 포함한다. 정체성을 측정하기 위한 항목은 1)시민으로서의 소속감, 2)다른 어떤 지역보다 현재 살고 있는 지역이 좋은지의 정도(고동완·김현정,2003)으로 선정하였다.

## (2) 사회적 관계

사회적 관계는 지역사회 구성원 간에 형성되는 인적 관계와 유대를 의미하는 사회적 측면에서의 친분으로서(강신겸·최승담,2002) “자신이 속한 지역사회 주민들과의 사회적 관계”(박동균·이은석,2007:60)로 정의된다. 따라서 사회적 관계는 지역사회 구성원으로서 지역주민들 간의 상호교류를 통한 지역 공동체안에서의 개인적·집단적 유대라고 할 수 있다. 사회적 관계를 측정하기 위한 항목은 1)이웃 주민들과 친분관계를 유지하고 있는 정도, 2)편하게 이야기를 나눌 수 있는 이웃(이후석,2011)으로 선정하였다.

### (3) 경쟁심

경쟁심은 시민이 거주하는 기초자치단체의 지역과 인접 기초자치단체의 지역에 대한 이질감을 바탕으로 지역주민이 해당 지역사회의 여러 측면에 대해 가지는 비교 우위적 관심이라고 정의할 수 있다. 경쟁심을 물리적 경쟁심과 문화적 경쟁심으로 구분하여 물리적 경쟁심은 1)인근지역보다 대중교통이 편리해야 하는지의 정도로 측정하고, 문화적 경쟁심은 2)인근지역보다 지역축제나 행사가 활발하게 이루어져야 하는지의 정도로 선정하였다. 독립변수의 측정은 4점 척도를 사용하여 ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③그렇다 ④매우 그렇다로 측정하였다.

## 2. 종속변수

민원행정서비스에 대한 시민의 만족도는 행정서비스의 이용경험에 대한 전반적이고 주관적인 느낌이나 감정, 판단을 모두 포함하여 평가되는 결과로 정의되며 따라서 시민이 민원행정서비스에 대해 느끼는 전반적인 만족도를 의미한다는 점에서(김영아,2009), 민원행정서비스에 대한 전반적인 만족도를 종속변수로 선정하였으며 4점 척도를 사용하여 ①매우 불만족 ②불만족 ③만족 ④매우 만족으로 측정하였다.

### 3. 통제변수

기존 연구들에서 제시된 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치는 요인들은 인구학적 요인과 정치적 태도가 제시되어 왔다. 박기관(2002)과 김인·우양호·조정현(2007)은 정치적 태도가 민원행정서비스의 만족에 영향을 미치며, 이상호·최세현(2008)과 임동진·장순희(2014)는 성별, 연령, 교육수준, 서비스 종류가 민원행정서비스의 만족에 영향을 미칠 수 있음을 제시하였다. 또한 박기관(2002)의 연구에서는 거주기간이 길수록 민원행정서비스에 대한 만족도가 높게 나타났다. 따라서 본 연구의 통제변수로 인구학적 변수인 성별과 연령, 교육수준과 거주기간, 서비스 종류와 민원인이 가지고 있는 정치적 태도를 통제 변수로 선정하였다. 인구학적 변수의 측정항목으로 성별은 ①남자 ②여자, 연령은 ①20-29세 ②30세-39세 ③40세-49세 ④50-59세 ⑤60세-69세, 교육수준은 ①중졸이하 ②고졸 ③대졸(대재), ④대학원 이상으로, 거주기간은 ①1년미만 ②1년이상-3년미만 ③3년이상-5년미만 ④5년이상-10년미만 ⑤10년이상으로 구분하였다. 서비스 종류는 임동진·장순희(2014)가 제시한 ①단순증명 ②인허가등록 ③질의·건의·이의신청 ④지원·자격신청으로 구분되며, 정치적 태도는 시민들이 정부에 대해 가지고 있는 우호적, 비우호적 감정을 의미하며, 정치적 효능감과 정치적 신뢰감으로 구분된다. 정치적 효능감은 시민 각 개인이 지역의 정치행정과정에 영향을 미칠 수 있는 행위로 정의되며 정치적 신뢰감은 지방정부(공무원과 정치인)에 대한 개인의 믿음 정도로 정의된다(박기관,2002). 박기관(2002)은 정치적 효능감을 다시 내적 효능감과 외적 효능감으로 구분하여 내적 효능감은 1)지방정치에 대한 시민의 이해로 측정하고, 외적 효

능감은 2)지방정부에 대한 시민 개인의 정치영향력으로 측정하였으며. 정치적 신뢰감은 1)시민의 지방정부 능력에 대한 신뢰감과 2)지방정부의 대응력에 대한 신뢰감으로 각각 측정하였다. 본 연구에서는 박기관(2002)의 연구를 참고하여 정치적 태도를 측정하기 위해 지방정부에 대한 외적 효능과 공무원에 대한 신뢰로 구분하고 지방정부에 대한 외적 효능감은 1)개인의 행위가 기초자치단체의 시책에 미치는 영향, 공무원에 대한 신뢰는 2)해당 시정의 공무원 대한 신뢰로 측정항목을 선정하였으며 4점 척도를 사용하여 ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③그렇다 ④매우 그렇다로 측정하였다.

[표 4] 변수의 측정

변수			측정지표	출처
독립변수	민원행정서비스질	접근·편의성	민원부서와 창구의 위치	이성근·안성 조·이관률 (2010)
			과약	
			민원신청시 신청절차의 간편	
		친절·대응성	담당공무원의 말투와 태도	이상호·최세현 (2008)
			도가 공손	
			알아듣기 쉬운 용어로 설명	
	신속·정확성	신청민원의 신속한 처리	이향수·안형기 (2011)	
		민원처리 소요시간		
신청민원의 정확한 처리				
지역사회애착	정체성	시민으로서의 소속감	고동완·김현정 (2003)	
		현재 살고 있는 지역이 좋은지의 정도		

		사회적 관계		이웃주민과의 친분관계 편하게 이야기를 나눌 수 있는 이웃	이후석(2011)
		경 쟁 심	물리적 경쟁심	인근지역보다 대중교통이 편리	
			문화적 경쟁심	인근지역보다 지역축제와 행사가 활발	
종 속 변 수	민원행정서비스의 만 족도		전반적인 만족도	김영아(2009)	
통 제 변 수	인구 학적 변수	성별	①남자 ②여자	임동진·장순희 (2014)	
		연령	①20-29세 ②30세-39세 ③40세-49세 ④50-59세 ⑤60세-69세		
		교육수준	①중졸이하 ②고졸 ③대 졸(대재) ④대학원 이상		
	정치적 태도	거주기간	①1년미만 ②1년이상-3년 미만 ③3년이상-5년미만 ④5년이상-10년미만 ⑤10 년이상	박기관(2002)	
		지방정부에 대한 효능	개인의 행위가 기초자치 단체의 시책에 미치는 영 향	박기관(2002)	
		공무원에 대한 신뢰	시청 공무원에 대한 신뢰		
	서비스 종류		①단순증명 ②인허가등록 ③질의·건의·이의신청 ④ 지원·자격신청	임동진·장순희 (2014)	

## 제 4 장 분석 결과

민원행정서비스 질의 요소와 지역사회 애착의 요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 경기도 양주시청에 방문하여 민원행정서비스를 이용한 시민을 대상으로 면대면 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2014년 10월2일부터 10월30일까지 진행되었으며 총249부의 설문지를 민원인에게 배포하여 수집하였다. 실제 조사기간은 17일이며 하루 평균300명의 민원인 방문한다는 점에서 볼 때 하루 평균 약 5%내의 민원인을 대상으로 설문자료를 확보하였다. 또한 면대면 설문조사의 특성상 사전에 모든 항목에 응답하도록 하여 결측값이 발생하지 않도록 하였으며 통계분석 프로그램인 SPSS 22.0를 통해 총249명의 응답자료가 분석에 사용되었다.

### 제 1 절 기초통계량 분석

#### 1. 표본의 인구통계학적 현황

빈도분석을 통한 표본의 인구통계학적 현황을 살펴보면, 성별은 남성이 115명으로 46.2%이고, 여성이 134명으로 53.8%의 비율을 보이고 있어 여성응답자의 수가 다소 많음을 알 수 있다.

연령은 20-29세가 39명으로 15.7%이고, 30-39세가 46명으로 18.5%, 40-49세가 75명으로 30.1%, 50-59세가 73명으로 29.3%,

60-69세가 16명으로 6.4%의 비율을 보이고 있으며 40대와 50대의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

학력은 중졸이하가 5명으로 2.0%, 고졸이 119명으로 47.8%, 대졸(대재)이 120명으로 48.2%, 대학원 이상이 5명으로 2.0%의 비율을 보이고 있으며 고졸과 대졸(대재)의 비율의 각각 절반의 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 거주기간은 1년미만이 9명으로 3.6%, 1년이상-3년미만이 36명으로 14.5%, 3년이상-5년미만이 33명으로 13.3%, 5년이상-10년미만이 79명으로 31.7%, 10년이상인 92명으로 36.9%의 비율을 보이고 있으며 10년이상의 거주기간과 5년이상-10년미만의 거주기간이 상대적으로 많음을 알 수 있다. 서비스종류의 경우 단순증명이 130명으로 52.2%, 인허가등록이 52명으로 20.9%, 절의·건의·이의신청이 6명으로 2.4%, 지원·자격신청이 61명으로 24.5%의 비율을 보이고 있으며 단순증명이 절반의 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

[표 5] 표본의 인구통계학적 현황

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	115	46.2
	여성	134	53.8
	합계	249	100
	구분	빈도(명)	비율(%)
연령	20-29세	39	15.7
	30-39세	46	18.5
	40-49세	75	30.1
	50-59세	73	29.3
	60-69세	16	6.4
	합계	249	100



	구분	빈도(명)	비율(%)
학력	중졸이하	5	2.0
	고졸	119	47.8
	대졸(대재)	120	48.2
	대학원이상	5	2.0
	합계	249	100
	구분	빈도(명)	비율(%)
거주기간	1년미만	9	3.6
	1년이상-3년미만	36	14.5
	3년이상-5년미만	33	13.3
	5년이상-10년미만	79	31.7
	10년이상	92	36.9
	합계	249	100
	구분	빈도(명)	비율(%)
서비스종류	단순증명	130	52.2
	인허가등록	52	20.9
	질의·건의·이의신청	6	2.4
	지원·자격신청	61	24.5
	합계	249	100

## 2. 각 변수의 기초통계량 분석

### 1) 독립변수의 기초통계량 분석

독립변수로 구성된 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성, 친절·대응성, 신속·정확성과 지역사회애착의 요소인 정체성, 사회적 관계, 물리적 경쟁심, 문화적 경쟁심은 각각 4점 척도로 측정하였다. 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성의 평균은 2.9960, 친절·대응성은 3.1165, 신속·정확성은 3.1205로 나타났으며, 지역사회애착의 요소인 정체성의 평균은 2.8635, 사회적 관계는 2.8293, 물리적 경쟁

심은 3.28, 문화적 경쟁심은 2.96으로 나타났다.

## 2) 종속변수의 기초통계량 분석

종속변수로서 4점 척도로 측정된 민원행정서비스의 만족도의 평균은 2.93으로 나타났다.

## 3) 통제변수의 기초통계량 분석

통제변수로서 4점 척도로 측정된 정치적 효능감의 평균은 2.31로 나타났으며, 정치적 신뢰감은 2.72로 나타났다.

[표 6] 각 변수의 기초통계량 분석

변수		표본수	평균	표준 편차	분산	
독 립 변 수	민원행정서 비스의 질	접근·편의성	249	2.9960	0.41879	0.175
		친절·대응성	249	3.1165	0.39971	0.160
		신속·정확성	249	3.1205	0.50334	0.253
	지역사회 애착	정체성	249	2.8635	0.54015	0.292
		사회적 관계	249	2.8293	0.51781	0.268
		물리적 경쟁심	249	3.28	0.450	0.203
		문화적 경쟁심	249	2.96	0.434	0.188
통제변수	지방정부에 대한 외적 효능 공무원에 대한 신뢰	249	2.31	0.559	0.313	
		249	2.72	0.610	0.372	

종속변수	민원행정서비스 만족도	249	2.93	0.328	0.108
------	----------------	-----	------	-------	-------

## 제 2 절 신뢰도 분석과 요인분석

### 1. 신뢰도 분석

신뢰도란 측정도구가 오차 없이 측정하고자 하는 대상을 일관성 있게 측정하는 것과 관련된 개념으로서, 측정도구가 측정하고자 하는 대상을 오차 없이 혹은 오차를 최소화하면서 반복적으로 일관되게 측정한다면 신뢰도는 높다고 할 수 있으며, 이러한 신뢰도의 개념을 바탕으로 한 신뢰도 분석은 측정도구를 통해 얻은 자료를 어느 정도 신뢰할 수 있는지의 여부를 알아보기 위한 통계적 분석이다. 본 연구에서는 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성, 친절·대응성, 신속·정확성과 지역사회애착의 요소인 정체성, 사회적 관계, 경쟁성을 측정하는 각 문항들에 대한 문항내적 일관성 신뢰도를 나타내는 Cronbach's 알파 계수를 사용하여 신뢰도를 분석하였다. 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성을 측정하기 위한 2개 문항의 Cronbach's 알파 계수는 0.736이며, 친절·대응성을 측정하기 위한 2개 문항의 Cronbach's 알파 계수는 0.735, 신속·정확성을 측정하기 위한 2개 문항의 Cronbach's 알파 계수는 0.847로 나타났으며, 지역사회애착요소의 경우 정체성을 측정하기 위한 2개 문항의 Cronbach's 알파 계수는 0.811, 사회적 관계를 측정하기 위한 2개

문항의 Cronbach's 알파 계수는 0.860으로 나타났다. 그러나 경쟁심  
의 경우 신뢰도가 0.061로 현저하게 낮게 나타나 신뢰도 분석에서  
제외하였다. 일반적으로 Cronbach's 알파 계수가 0.7 이상일 경우  
측정도구의 신뢰도가 안정적이라는 점에서 볼 때(김효창,2013:43-44)  
민원행정서비스 질의 요소와 지역사회애착의 요소를 측정하는 각  
문항들의 신뢰도는 어느 정도 확보되었다고 볼 수 있다.

[표 7] 독립변수의 신뢰도 분석

변수		Cronbach's Alpha	문항수	
독 립 변 수	민원행정서 비스의 질	접근·편의성	.736	2
		친절·대응성	.735	2
		신속·정확성	.847	3
	지역사회 애착	정체성	.811	2
		사회적 관계	.860	2

## 2. 요인분석

### 1) 민원행정서비스 질의 요인분석

요인분석은 다수의 변수(요인)들을 보다 적은 수의 요인 혹은 공통  
요인으로 구성하는 통계분석기법으로서 변수를 측정하는 문항 간의  
상관관계가 높은 문항들은 하나의 요인으로 묶이며(수렴적 타당성),  
요인 간에는 상호 독립성(판별적 혹은 변별적 타당성)을 확보하게

된다(김효창,2013:47). 본 연구에서는 이론적 근거를 통해 구성된 민원행정서비스 질의 변수들과 지역사회애착의 변수들을 측정하는 각 문항들이 수렴적 타당성과 요인 간 상호 독립성을 확보하는지 알아보기 위해 주성분분석과 직각(varimax)회전 방법을 사용하여 요인 분석을 실시하였다. 분석결과 민원행정서비스 질을 구성하는 접근·편의성과 친절·대응성, 신속·정확성의 고유값이 1이상으로 나타났고 총 누적 설명분산이 약 78%로 나타났다. 민원행정서비스 질의 요소인 신속·정확성을 측정하는 3개 문항의 요인적재값이 각각 0.906, 0.860, 0.798로 나타났으며, 친절·대응성을 측정하는 2개 문항의 경우 각각 0.914, 0.814로 나타났고, 접근·편의성을 측정하는 2개 문항은 각각 0.887, 0.881로 나타났다. 요인적재값은 각 측정문항과 요인 간의 상관계수로서 요인적재값이 클수록 측정문항이 해당 요인을 적절하게 측정·설명하고 있다고 볼 수 있으며 일반적으로 요인적재값이  $\pm 0.4$ 일 경우 대체로 유의미하다고 해석된다는 점에서 볼 때(김효창,2013: 256), 민원행정서비스 질의 요소를 측정하는 각 측정문항이 요소별로 묶여 수렴적 타당성이 확보되고 요인 간 상호 독립성을 나타내는 판별적 타당성도 확보되었다고 볼 수 있다.

[표 8] 민원행정서비스 질의 요인분석 결과

문항수	민원행정서비스 질		
	신속·정확성	친절·대응성	접근·편의성
신속·정확성1	<b>.906</b>	.089	.026
신속·정확성2	<b>.860</b>	.080	.170
신속·정확성3	<b>.798</b>	.341	-.006
친절·대응성1	.075	<b>.914</b>	.034
친절·대응성2	.274	<b>.814</b>	.105

접근·편의성1	.058	.069	<b>.887</b>
접근·편의성2	.077	.053	<b>.881</b>
고유값	2.876	1.485	1.168
설명분산(%)	41.086	21.213	16.682
누적분산(%)	41.086	62.298	78.980

## 2) 지역사회에착의 요인분석

본 연구에서 지역사회에착은 정체성, 사회적 관계, 경쟁심 3개의 요소로 구성하였으나 신뢰도 분석을 통한 경쟁심의 Cronbach's 알파 계수가 현저하게 낮게 나타나 경쟁심을 제외한 정체성과 사회적 관계를 대상으로 요인분석을 실시하였다. 분석결과 사회적 관계의 고유값이 2.502, 정체성의 고유값이 0.949로 나타났으며, 정체성의 고유값이 1보다 작지만 2개의 요인추출<sup>1)</sup>을 통해 정체성과 사회적 관계 2개 요인을 추출하였으며 총 누적 설명분산은 약 86%로 나타났다. 사회적 관계를 측정하는 2개 문항의 요인적재값이 각각 .0937, 0.881이며 정체성을 측정하는 2개 문항의 요인적재값은 각각 0.893, 0.892로 나타나 사회적 관계와 정체성을 측정하는 각 문항들의 수렴적 타당성이 확보되고 사회적 관계와 정체성 요인 간 판별적 타당성이 확보되었다고 볼 수 있다.

1) 요인 추출은 고유값 1을 기준으로 하는 방식과 사전에 이론적 근거를 바탕으로 요인의 수를 정한 후 요인을 추출하는 방식이 있다(김효창, 2013: 248).

[표 9] 지역사회애착의 요인분석 결과

문항	지역사회애착	
	사회적 관계	정체성
사회적 관계1	<b>.937</b>	.140
사회적 관계2	<b>.881</b>	.311
정체성1	.208	<b>.893</b>
정체성2	.209	<b>.892</b>
고유값	2.502	.949
설명분산	62.550	23.723
누적분산	62.550	86.273

### 제 3 절 회귀분석

#### 1. 가정의 검정

##### 1) 상관분석

독립변수 간 다중공선성이 존재하는지를 알아보기 위해 상관분석을 하였으며, 변수가 등간 척도로 측정되었기 때문에 피어슨(Pearson)의 상관계수를 사용하였다. 분석결과 정체성과 사회적 관계간의 상관계수가 0.453으로 비교적 높게 나타났으며, 친절·대응성과 신속·정확성간의 상관계수가 0.378, 접근·편의성과 정체성간의 상관계수가 0.350, 신속·정확성과 정체성간의 상관계수가 0.310, 접근·편의성과 사회적 관계간의 상관계수가 0.304로 나타났다. 독립변수간의 상관계수가 0.5를 넘지 않기 때문에 독립변수 간 다중공선성이 존재하지 않는다고 볼 수 있다.

[표 10] 독립변수간 상관관계(Pearson 상관계수)

	민원행정서비스 질			지역사회 애착			
	접근· 편의성	친절· 대응성	신속· 정확성	정체성	사회적 관계	물리적 경쟁심	문화적 경쟁심
접근· 편의성	1						
친절· 대응성	.153*	1					
신속· 정확성	.162*	.378**	1				
정체성	.350**	.219**	.310**	1			
사회적 관계	.304**	.243**	.234**	.453**	1		
물리적 경쟁심	.092	.064	.194**	.125*	.146*	1	
문화적 경쟁심	.121	-.069	.088	.151*	.107	.032	1

\*\* p<0.01, \* p<0.05



## 2) 회귀분석 모형

[표 11] 민원행정서비스 만족도에 대한 회귀모형

모형	R	R 제곱	조정된 R제곱	표준 추정값 오류	통계량 변화량					Durbin-Watson
					R 제곱 변화량	F변화량	df1	df2	유의확률 F변화량	
1	.584	.341	.270	.280	.341	4.829	24	224	.000**	1.698

\*\* p<0.01, \* p<0.05

회귀모형을 통한 민원행정서비스의 만족도에 대한 설명력은 27%로 나타났으며 회귀모형의 적합성을 나타내는 분산분석을 통한 F값이 4.829로서 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미하여 회귀모형을 통해 민원행정서비스 만족도를 설명·예측하는 것이 적합하다고 볼 수 있다. Durbin-Watson값은 오차항의 독립성 여부(자기상관성 여부)를 판단하는데 사용되는 값으로서 0-4의 값을 가지며 그 값이 2에 가까울수록 오차항의 자기상관이 낮아진다. 회귀모형에서 나타난 Durbin-Watson값이 1.698로서 그 값이 2와 근접하여 오차의 자기상관이 낮다고 볼 수 있다.

## 2. 회귀분석 결과

다중회귀분석에서 독립변수 간 다중공선성의 존재 여부를 공선성 통계량의 공차(허용오차)와 상승분산(variance inflation factor: VIF)

을 통해 확인할 수 있다. 공차(허용오차)와 상승분산(VIF)의 값이 1에 가까우면 다중공선성이 발생하지 않는 것으로 판단할 수 있으며 상승분산(VIF)의 값이 10이상일 때는 다중공선성이 발생하는 것으로 판단할 수 있다(김효창,2013). 다중회귀분석에서 나타난 공선성 통계량의 공차(허용오차)값은 통제변수인 학력더미1과 학력더미2를 제외하고 최소 0.116에서 최대 0.875로 나타났고, 상승분산(VIF)의 값이 최소 1.143에서 최대 8.657로 나타나 다중공선성이 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

민원행정서비스 만족도에 대한 다중회귀분석 결과 독립변수로서 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성과 신속·정확성이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 통제변수에서는 시민의 공무원에 대한 신뢰가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 변수로 나타났고, 인허가등록을 나타내는 서비스종류 더미변수1과 지원·자격신청을 나타내는 서비스종류 더미변수3이 서비스종류 더미변수0인 단순증명보다 민원행정서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다. 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성은 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치며, 신속·정확성은 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수의 경우 공무원에 대한 신뢰가 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치며 인허가 등록을 나타내는 서비스종류 더미변수1이 단순증명을 나타내는 서비스종류 더미변수0을 기준으로 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의미하게 만족도가 높은 것으로 나타났고, 지원·자격신청을 나타내는 서비스종류 더미변수3이 서비스종류 더미변수0인 단순증명보다 유의수준 0.01에서 통계적으로

유의미하게 민원행정서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 독립변수들의 영향력을 표준화된 베타( $\beta$ )값으로 확인해보면 민원행정서비스 질의 요소인 신속·정확성이 0.182로 나타났고 접근·편의성이 0.156으로 나타났다. 한편 민원행정서비스 질의 요소인 친절·대응성과 지역사회애착의 요소인 정체성, 사회적 관계, 물리적 경쟁심, 문화적 경쟁심은 민원행정서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 기존 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 고려되어 온 통제변수로서 인구학적 변수인 성별, 연령, 학력, 거주기간과 정치적 태도인 시민의 지방정부에 대한 외적 효능은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

[표 12] 민원행정서비스 만족도에 대한 다중회귀분석 결과

모형		종속변수(민원행정서비스 만족도)						
		비표준화		표준 계수	t	유의 확률	공선성 통계	
		B	표준 오차				베타	허용 오차
상수		1.463	.362		4.037	.000		
통 제 변 수	성별더미1	-.028	.044	-.043	-.646	.519	.655	1.527
	연령더미1	.025	.067	.030	.373	.710	.460	2.172
	연령더미2	-.021	.066	-.030	-.322	.748	.348	2.873
	연령더미3	-.018	.073	-.025	-.244	.807	.286	3.497
	연령더미4	-.103	.101	-.077	-1.018	.310	.513	1.951
	학력더미1	.029	.139	.044	.209	.834	.065	15.363
	학력더미2	-.016	.140	-.025	-.115	.908	.065	15.489
	학력더미3	-.107	.195	-.046	-.549	.584	.424	2.360
거주기간더미1	-.147	.111	-.158	-1.322	.188	.206	4.853	

	거주기간더미2	-.124	.115	-.129	-1.082	.280	.208	4.810	
	거주기간더미3	-.162	.108	-.231	-1.500	.135	.124	8.039	
	거주기간더미4	-.169	.108	-.249	-1.560	.120	.116	8.657	
	서비스종류 더미1	.133	.054	<b>.165</b>	2.473	<b>.014*</b>	.662	1.511	
	서비스종류 더미2	.113	.124	.053	.912	.363	.875	1.143	
	서비스종류 더미3	.153	.048	<b>.201</b>	3.189	<b>.002**</b>	.744	1.345	
	지방정부에 대한 외적 효능	.036	.040	.061	.880	.380	.618	1617	
	공무원에 대한 신뢰	.129	.036	<b>.240</b>	3.613	<b>.000**</b>	.665	1.503	
독 립 변 수	민원 행정 서비스 질	접근· 편의성	.122	.051	<b>.156</b>	2.389	<b>.018*</b>	.692	1.446
		친절· 대응성	-.008	.054	-.010	-.152	.880	.680	1.470
		신속· 정확성	.119	.045	<b>.182</b>	2.627	<b>.009**</b>	.612	1.635
	지역 사회 애착	정체성 사회적 관계	.086	.044	.142	1.942	.053	.553	1.808
		물리적 경쟁심	.053	.044	.084	1.212	.227	.616	1.624
		문화적 경쟁심	.039	.042	.054	.931	.353	.870	1.149
			-.037	.047	-.049	-.779	.437	.754	1.326

\*\* p<0.01, \* p<0.05

### 3. 가설의 검정결과

민원행정서비스 만족도에 대한 다중회귀분석 결과를 종합해 보면, 민원행정서비스 질의 요소인 신속·정확성과 접근·편의성이 높을수록 민원행정서비스 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.</sup>

[표 13] 가설의 검정결과

구분	가설		영향 관계	채택 여부
민원 행정 서비스 질	가설 1-1	접근·편의성은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	+	채택*
	가설 1-2	친절·대응성은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	.	기각
	가설 1-3	신속·정확성은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	+	채택**
	가설 2-1	정체성은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	.	기각
지역 사회 애착	가설 2-2	사회적 관계는 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	.	기각
	가설 2-3	물리적 경쟁심은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	.	기각
	가설 2-4	문화적 경쟁심은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.	.	기각
	가설 2-4	만족도에 영향을 미칠 것이다.	.	기각

\*\* p<0.01, \* p<0.05

## 제 5 장 결론

### 제 1 절 연구결과 요약 및 시사점

#### 1. 연구결과 요약

본 연구는 기존의 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들이 Parasuraman et al(1998)이 개발한 서브퀄(SERVQUAL)모형에 착안한 민원행정서비스 질의 요소에 초점을 맞추어 다양한 측면과 관점에서 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 고려하지 못하였다는 한계점을 바탕으로 민원행정서비스 질의 요소와 함께 지역사회애착의 요소를 포함하여 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 보다 풍부한 논의를 하고자 하였다. 특히 민원행정서비스가 이루어지는 상황과 맥락이라고 할 수 있는 지역과 시민 간의 관계 차원을 반영한 지역사회애착의 요소를 도입하여 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 보다 통합적이고 실증적인 분석을 하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 민원행정서비스 질의 요소인 접근·편의성과 신속·정확성이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 기존의 연구에서와 마찬가지로 민원행정서비스 질의 구성요소들이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 주요 요인임을 확인할 수 있었다. 특히 그동안 논란이 되었던 서비스 품질과 고객만족 간의

관계는 정철현(2008)의 지적과 같이 서비스 품질을 고객만족의 선행 변수로서 결론 내릴 수 있다.

둘째, 민원행정서비스가 이루어지는 맥락과 상황이라고 할 수 있는 지역에 대한 시민의 지역사회애착의 요소인 정체성과 사회적 관계, 물리적 경쟁심과 문화적 경쟁심은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 민원행정서비스의 만족도는 공무원과 시민 간의 직접적인 서비스 교환의 경험을 통해서 영향을 받는다는 것을 의미하며 민원행정서비스가 이루어지는 지역에 대해 정체성 측면에서 시민이 소속감을 가지고 사회적 관계 측면에서 지역 내의 시민 간 이웃으로서 친분을 유지하여 지역에 대해, 그리고 지역 내 시민 간의 관계에 대해 긍정적 감정을 가지며 인근 지역보다 대중교통이 편리해지고 지역축제와 행사가 활발해져야 한다는 물리적·문화적 경쟁심을 가지더라도 해당 거주지역에서 이루어지는 민원행정서비스 만족도에는 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 볼 수 있다. 이는 민원행정서비스가 제공되는 지역에 대한 시민의 지역사회애착이라는 거시적 맥락보다는 민원행정서비스가 직접적으로 제공되는 미시적 맥락에서의 민원행정서비스 제공자인 공무원과 수요자인 시민 간의 접촉을 통해 평가되는 민원행정서비스의 질이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 주요한 요인이라고 할 수 있다.

셋째, 기존의 연구에서 제시된 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로서 통제변수인 인구학적 변수인 성별, 연령, 학력, 거주기간은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나

타났다. 이는 이향수·안형기(2011)와 정철현(2008)의 연구에서 인구학적 변수가 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면, 박기관(2002)과 이상호·최세현(2008), 임동진·장순희(2014)의 연구에서는 성별과 연령, 거주기간이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다는 점에서 볼 때 인구학적 변수가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로서 고려될 필요는 있지만 중요하거나 혹은 결정적인 요인은 아니라고 볼 수 있다. 다만 통제변수로서 서비스종류인 인허가등록과 지원·자격신청이 단순증명보다 민원행정서비스 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 공무원에 대한 신뢰가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 2. 연구의 시사점

민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 본 연구의 분석결과를 통해 다음과 같은 시사점을 제시해 볼 수 있다.

첫째, 그동안 논란이 되어 왔던 민원행정서비스 질의 요소와 민원행정서비스 만족과의 관계는 민원행정서비스 질의 요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 변수이며 이는 김인·우양호·조정현(2007)의 지적처럼 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 민원행정서비스 질의 요소로 측정한 기존의 연구들을 뒷받침해주고 있다. 따라서 본 연구를 통해 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 제시된 민원행정서비스 질의 요소인 신속·정확성과 접근·편의성을 제고하여 신속하고 정확한 민원서비스를 제공하고 민



원서비스를 제공받기까지의 과정과 절차의 편리와 간소화를 통해 민원행정서비스의 만족도를 향상시켜야 한다.

둘째, 민원행정서비스 질의 요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인이라는 점에서 볼 때 민원행정서비스 만족도는 민원행정서비스가 이루어지는 지역사회에 대한 애착이라는 거시적 상황과 맥락이 아닌 공무원과 시민 간의 직접적인 서비스 교환관계를 통한 경험을 통해 상대적으로 큰 영향을 받는다고 볼 수 있다. 이는 공급자가 제공하는 서비스에 대한 고객의 평가적 측면을 반영한 서비스 품질을 적용한 민원행정서비스의 질이 민원행정서비스 만족도에 상대적으로 큰 영향을 미친다는 점이며, 따라서 민원행정서비스 질의 요소들을 종합하여 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요소들을 도출하고 이러한 요소들을 제고할 필요가 있다.

셋째, 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 보다 풍부하게 고려하고 논의하기 위해서는 민원행정서비스가 이루어지는 미시적인 측면에 주목할 필요가 있다. 특히 민원행정서비스가 이루어지는 거시적 상황과 맥락이라고 할 수 있는 지역에 대한 시민의 지역사회애착은 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인이 아니라는 점에서 볼 때 공무원과 시민 간의 민원행정서비스 교환관계의 측면에서의 민원행정서비스 질적 요소와 함께 고려 가능한 미시적인 요인들을 개발하고 이러한 요인들을 종합하여 적용함으로써 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 도출하고 이를 통해 민원행정서비스 만족도를 제고할 수 있는 다양한 방안을 모색해야 한다. 특히 통제변수로서 민원행정서비스 만족도에 유의미하게 큰

영향을 미치는 것으로 나타난 미시적 관점에서의 서비스 제공자인 공무원에 대한 시민의 신뢰에 주목하여, 공무원 신뢰를 구성하는 변수들을 개발하고 이를 측정하기 위한 구체적인 측정지표를 도출하여 공무원 신뢰의 어떠한 요소들이 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인인지를 도출하고 이를 통해 민원행정서비스 만족도를 제고할 필요가 있다. 또한 본 연구에서 제외한 민원행정서비스가 제공되는 공간적 장소에 대한 청결성이나 공무원의 용모 또는 복장 등의 고려가능한 미시적 측면에서의 변수들과 함께 민원행정서비스를 제공하는 기관의 장소적 접근 편의성, 즉 대중교통의 편리성이나 주차장 시설 등의 편리성도 함께 고려하여 보다 종합적인 차원에서 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 풍부하게 논의할 필요가 있다.

## 제 2 절 연구의 한계

본 연구는 기존의 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 논의되어 온 서비스 품질에 착안한 민원행정서비스 질의 요소 중심의 연구를 벗어나 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 민원행정서비스 질의 요소와 함께 지역사회 애착의 요소를 설정하여 어떠한 요인이 영향을 미치며 어떠한 요인이 상대적으로 큰 영향을 미치는지 분석하였다는 점에서 의의가 있으나 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 민원행정서비스 질의 요소와 함께 구성된 지역사회 애착의 요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위해 기초자치단체의 민원행정서비스를 제공받은 시민을 대상으로 직접 설문조사를 통하여 민원행정서비스 질의 요소와 함께 지역사회 애착의 요소를 측정하였지만 해당 기초자치단체에서 민원행정서비스를 제공받은 시민은 그 지역에서 대부분의 시간을 보내며 생활할 가능성이 높다고 할 수 있다. 따라서 해당 기초자치단체의 지역에서 거주하고 있으나 직업상 혹은 다른 이유로 다른 지역에서 대부분의 시간을 보내며 생활하는 시민을 제외하여 지역사회 애착의 요소를 측정하였기 때문에 표본의 대표성을 반영하지 못하는 한계를 가지고 있으며, 향후 표본의 대표성을 반영하여 지역사회 애착의 요소를 측정하고 이를 통해 지역사회애착의 요소가 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인인지에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 볼 수 있다.

둘째, 표본의 대표성의 한계와 더불어 하나의 기초자치단체를 대상으로 연구를 수행하였기 때문에 연구결과를 다른 기초자치단체에 적용하기에는 한계가 있다. 연구 결과의 일반화인 외적 타당성을 확보하기 위해서는 다른 지역의 기초자치단체를 대상으로 추가적인 연구가 필요하다.

셋째, 독립변수로서 민원행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 고려한 지역사회 애착의 요소인 경쟁심에 대한 측정문항의 신뢰도가 현저하게 낮게 나타나 경쟁심을 적절하게 측정하지 못하였으며, 문화적 경쟁심과 물리적 경쟁심의 측정문항도 각각 1개의 문항

으로 측정하였다는 점에서 볼 때, 본 연구는 민원행정서비스 만족도의 요인으로 고려한 경쟁심의 측정문항을 적절하게 개발·구성하여 측정하지 못하였다는 한계를 가지고 있다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 김인·우양호·조정현.(2007). 행정서비스 현장 고객만족도 영향 요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로. 「한국행정논집」,19(4): 925-954.
- 김인.(2007). 지방정부 환경보호서비스 성과의 영향요인: 시민평가를 중심으로. 「한국행정논집」,19(2).
- 김보경.(2013). 컨벤션개최지 지역주민의 지역애착이 주민참여와 만족도에 미치는 영향: 대구지역을 중심으로. 「대구경북연구」,12(2): 157-172.
- 김효창.(2013). 「혼자서 완성하는 통계분석: 분석에서 보고서 작성까지」. 서울: 학지사.
- 김종수.(2007). 지방행정서비스의 주민만족도 측정·분석: 경기도를 중심으로. 「한국정책과학학회보」,11(1): 229-248.
- 김재홍·조경호.(1995). 지방정부 행정서비스에 대한 시민의 의식과 평가: 울산시를 중심으로. 「한국행정연구」,4(2): 133-154.
- 김재곤·송경숙.(2011). 축제이벤트에서의 전통향토 음식체험관광에 대한 관광동기가 기대도와 지역애착 및 관광만족에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」,11(10): 434-448.
- 김은희·박희서.(2007). 민원행정서비스에 대한 주민들의 공정성 지각이 친정부적 자발행위에 미치는 영향. 「한국행정학보」,41(4): 261-285.
- 김영오.(2004). 지방자치단체의 공공서비스에 대한 주민만족도에 영

- 향을 미치는 요인분석. 「한국지방자치학회보」, 16(3): 67-86.
- 김영아.(2009). 민원행정서비스의 평가지표가 시민만족도에 미치는 영향 연구: 서울시 시민평가모델을 활용하여. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 강신겸·최승담(2002). 관광지 지역주민의 지역사회 애착도 측정척도 개발. 「관광학 연구」, 26(1): 103-117.
- 강영애·유광민·김남조(2012). 지역주민의 장소애착과 환경인식이 생태관광 영향인식과 지지도에 미치는 영향. 「관광연구논총」, 24(4): 113-136.
- 강인호·안형기·김중수·현근. (2001). 지방행정서비스에 대한 주민만족도분석: 경기도를 중심으로. 「한국지방자치학회보」, 13(1): 45-61.
- 고동완·김현정.(2003). 지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도. 「관광학연구」, 27(3): 97-114.
- 고숙희·라휘문.(2001). 행정서비스현장 관련 고객만족도 결정요인에 관한 연구. 「세명논총」, 9: 21-37.
- 라휘문·김영희.(2004). 행정서비스 만족도 결정요인의 탐색: 공무원의 직무만족 요인을 중심으로. 「한국지방자치학회보」, 16(2): 37-59.
- 박기관.(2002). 지방정부 행정서비스에 대한 시민평가 및 결정요인 분석: 충청북도 시(청주, 충주, 제천)를 중심으로. 「지방정부 연구」, 6(3): 87-108.
- 박동균·이은석(2007). 지역사회 공공체육시설 이용자의 스포츠 소비 행동과 지역사회 애착도의 관계. 「도시행정학보」, 20(2): 57-74.

- 박명자·박치형.(2013). 민원행정서비스의 주민만족도에 관한 연구: 부여군청을 중심으로. 「사회과학연구」,37(3): 87-121.
- 박순애·박재현.(2010). 공공서비스에 대한 주민만족도와 투표 행태: 관악구 보육시설: 주민자치센터를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」,20(4).
- 박중훈.(2001). 민원서비스에 대한 고객만족도 조사. 「한국행정연구」,10(1): 40-66.
- 박통희.(2001). 행정조직의 구조적 특성과 복합민원행정의 서비스 혁신. 「한국행정학회」,하계학술대회 발표논문집, 259-274.
- 박홍식·나현.(2010). 민원행정서비스 만족도에 대한 투명성 효과: 직접 및 조절인자, 공정성을 통한 매개인가?. 「행정논총」, 48(4): 385-408.
- 송건섭·이승철·유영애·이소영.(2003). 지방정부 행정서비스에 대한 주관적 평가: 영천시를 중심으로. 「사회과학연구」,11(1): 67-83.
- 송상섭·한범수.(2012). 지역사회 애착이 내발적 지역관광개발 참여 의사에 미치는 영향: 제주도 주민을 대상으로. 「관광학연구」,36(1): 241-261.
- 이성근·안성조·이관률.(2010). 기초자치단체 행정서비스 주민만족도와 영향요인: 경상북도 구미시를 사례로. 「한국지방자치연구」,12(2): 59-77.
- 이시경·이중화.(2006). 기초자치단체 행정서비스의 주민만족도 측정 방법의 재검토: 측정지표구성과 중요도의 측정을 중심으로. 「한국공공관리학회보」,20(1).
- 이상호·최세현.(2008). 민원인의 사회경제적 특성이 민원행정서비스

- 만족도에 미치는 영향. 「한국공공관리학보」,22(4): 461-478.
- 이원욱·김영오.(2007). 공공서비스에 대한 주민만족도 평가 사례연구: 대구광역시를 중심으로. 「한국지방자치학회보」,19(2): 29-51.
- 이원욱.(2004). 지방자치단체의 공공서비스에 대한 주민만족도에 영향을 미치는 요인분석, 「한국지방자치학회보」,16(3): 67-86.
- 이향수·안형기.(2011). 고객지향적 행정서비스 품질과 주민 만족도에 관한 연구. 「행정논총」,49(4): 217-245.
- 이후석.(2011). 지역사회 애착과 근대문화유산에 대한 인식의 관련성분석. 「관광학연구」,35(10): 329-345.
- 이태근·안성수.(2002). 기초자치단체를 위한 주민만족도 조사방법과 모형정립: 합천군을 중심으로. 「한국지방자치학회보」,14(2): 181-200.
- 임동진·장순희.(2014). 공공서비스의 주민만족도: 주민의 특성에 따라 차이가 나는가?. 「행정논총」,52(2): 153-178.
- 안성수·이태근.(2002). 지방자치단체의 행정서비스에 대한 주민만족도 평가: 합천군을 중심으로. 「정치정보연구」,5(1).
- 오미영.(2008). 지방자치단체-지역주민 관계가 지역민의 지역사회유대, 지역사회 만족 그리고 거주의향에 미치는 영향. 「정책분석평가학회보」,18(1): 327-350.
- 오세윤.(2000). SERVQUAL척도를 활용한 행정서비스 만족도 평가. 「정책분석 평가학회보」,10(2): 73-90.
- 오영균.(2006). 지방정부 자체평가에서의 주민만족도분석에 관한 사례 연구, 「지방행정연구」,20(3): 3-20.
- 우양호·김인.(2006). 행정서비스 품질 평가척도의 적합성 비교에 관한 연구: 민원행정서비스 이용고객을 대상으로. 「지방정부



- 연구」,10(1): 153-179.
- 우양호·홍미영.(2005). SERV\*OR척도를 이용한 민원행정기관의 서비스지향성 분석. 「한국행정학보」,39(3): 251-274.
- 유홍림·조경호.(2001). 서울시 자치구청 민원행정공무원의 갈등관리 유형과 민원행정서비스에 대한 시민만족도. 「한국행정연구」,10(3): 239-257.
- 윤우석.(2012). 지역사회의 집합적 효율성과 범죄피해의 관계검증: 대구지역을 중심으로. 「형사정책연구」,23(1): 319-354.
- 원혜연.(2012). 「공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향: Off-Line과 On-Line 접촉유형 비교를 중심으로」.서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 조원섭·최상수(2011). 천안시민의 지역사회 애착도가 지역축제 참여에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」,11(3): 449-459.
- 제갈돈.(2013). 지방정부 공공서비스에 대한 시민들의 기대: 성과 및 만족도의 관계: 기대불일치이론을 중심으로. 「한국행정학보」,47(1): 69-94.
- 전영평.(1995). 서비스행정과 민원공무원: 민원행정의 존재이유와 민원공무원의 갈등해결 방안. 「한국행정연구」,4(2): 39-53.
- 정철현.(2008). 지방자치단체 고객만족도와 대기시간에 관한 연구. 「지방행정연구」,22(3): 131-154.
- 최병대.(2007). 민선시정하의 주민평가제도의 비교: 서울시의 주민만족도조사와 행정서비스품질평가를 중심으로. 「한국지방자치학회보」,19(1): 5-27.
- 황재영.(2005). 지방자치단체 고객만족도 조사사업의 개선방안: 기초자치단체사례를 중심으로. 「포커스 지방경영」,21세기경제사

회연구소.

황영훈·박은영.(2003). 애착이론과 자아분화이론의 유사성에 관한 연구. 「한국가족치료학회지」,11(1): 155-177.

## 2. 국외문헌

Alizadeh, A., Kianfar, F.(2013). Developing a Model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: a case study of Tehran municipality. *Technical Gazette*, 20(5): 795-802.

Churchill, Gilbert A., Jr., & Carol Surprenant.(1982). An Investigation into the Determinant of Customer satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 19(4): 491-504.

Cronin, J. & Taylor, S. A.(1992). Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56.

Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, JF., & Curry, AC. (1995). Measuring Service Quality in Local Government: The SERVQUAL Approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7): 15-20

Spreng, Richard A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction, *Journal of Marketing*, 60(July): 15-32.

- Spreng, Richard A., Mackoy, Robert D.(1996). An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2): 201-214.
- Parasuraman A., Zeithml, Valarie A & Berry, Leonard L.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman A., Zeithml, Valarie A & Berry, Leonard L.(1988). SERVIQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Parasuraman A., Zeithml, Valarie A & Berry, Leonard L.(1991). Understanding customer expectations of service, *Sloan Management Review*, 32: 39-48.
- Parasuraman A., Zeithml, Valarie A & Berry, Leonard L.(1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4): 420-450.
- Parasuraman A., Zeithml, Valarie A & Berry, Leonard L.(1994). "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria". *Journal of Retailing*, Fall, 201-230.
- Van Ryzin, G. G.(2004). The Measurement of overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3): 9-28.
- Wagenheim, George D., Reurink, John H.(1991). Customer

Service in Public Administration. *Public Administration Review*, 51(3): 263-270.

Wisniewski, M.(2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6): 380-388.

## <부록> 설문지

안녕하십니까?

저는 서울대학교 행정대학원 학생입니다.

본 연구는 민원행정서비스의 질과 지역사회에착이 민원행정서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 모든 자료는 익명으로 처리되며 통계 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 연구의 귀중한 자료가 될 것입니다.

예상 소요시간은 대략 5분이며 모든 문항을 빠짐없이 응답해주시면 감사하겠습니다.

이름: 김성진

I. 민원 행정서비스에 관한 아래의 내용들에 대해 귀하의 생각과 일치하는 번호에 V 표시해 주시기 바랍니다.

번호	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
----	------	-----------------	-----------	-----	-----------

1	민원 담당부서와 창구의 위치파악이 쉽고 찾아가기가 용이하였다	①	②	③	④
2	민원신청을 위한 절차가 간편하였다	①	②	③	④
3	담당공무원은 말투와 태도가 공손하고 친절하게 민원인을 응대하였다.	①	②	③	④
4	민원처리의 전반적인 사항에 대해 알아듣기 쉬운 용어로 설명하였다	①	②	③	④
5	담당공무원은 신청민원을 신속히 처리해주었다	①	②	③	④
6	민원처리의 소요시간이 적절하였다	①	②	③	④
7	담당공무원은 민원처리를 정확하게 수행하였다	①	②	③	④

II. 현재 귀하가 거주하는 양주 지역에 관한 아래의 내용들에 대해 귀하의 생각과 일치하는 번호에 V 표시해 주시기 바랍니다.

번호	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 양주시민으로서의 소속감을 가지고 있다	①	②	③	④

2	현재 살고 있는 양주지역이 다른 어떤 지역보다 좋다	①	②	③	④
3	나는 이웃주민들과 친하게 친분관계를 가지고 있다	①	②	③	④
4	편하게 이야기를 나눌 수 있는 이웃이 있다	①	②	③	④
5	양주시는 인근지역인 의정부보다 대중교통이 편리해져야 한다고 생각한다	①	②	③	④
6	양주시는 인근지역인 의정부보다 지역축제와 행사가 활발해져야 한다고 생각한다	①	②	③	④

III. 민원행정서비스의 만족도에 관한 아래의 내용에 대해 귀하의  
생각과 일치하는 번호에 V 표시해 주시기 바랍니다.

번 호	내용	매우 불만족	불만족	만족	매우 만족
1	앞서 응답하신 설문내용의 모든 측면을 고려해볼 때, 민원행정서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④

IV. 다음은 인구통계학적 사항에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 V 표시해 주시기 바랍니다.

성별	①남자	②여자			
연령	①20-29세	②30-39세	③40-49세	④50-59세	⑤60-69세
학력	①중졸이하	②고졸	③대졸 (대재)	④대학원 이상	
거주기간	①1년미만	②1년이상 -3년미만	③3년이상 -5년미만	④5년이상 -10년미만	⑤10년 이상
민원행 정서비 스 종류	①단순증명	②인허가 등록	③질의·건의·이의 의·이의신청	④지원·자격신청	

1) 양주시청에 대한 귀하의 의견이나 행위가 양주시의 시책에 영향을 줄 수 있다고 생각하십니까?

①전혀 그렇지 않다    ②그렇지 않다

③그렇다    ④매우 그렇다



2) 귀하는 양주시의 공무원을 신뢰하십니까?

①전혀 그렇지 않다    ②그렇지 않다

③그렇다    ④매우 그렇다

\*지금까지 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

Abstract

A Study on the Influence Factor  
of Civil Service Satisfaction

Seong Jin, Kim

Department of Public Administration  
Graduate School of Public Administration  
Master of Public Administration  
Seoul National University

The main subject of previous studies regarding the satisfaction of public services has been discussed around the civil service. In particular, discussions have been centered on the study of factors affecting the satisfaction of the civil service. Because the civil service is considered as a priority and primary service, as well

as citizens contact most frequently through civil service, Therefore, derive the various factors affecting civil service is important to enhance civil satisfaction. However, previous studies did not considered the various factors, which focusd on service quality affecting civil satisfaction. In this study, we includes an element of community attachment with service quality to analyze factors affecting civil satisfaction. The analysis results showed that accuracy and approaching convenience as civil service quality elements have meaningful influence on civil satisfaction. In contrast, element of community attachment appeared as a factor that dose not affect civil satisfaction unlike the hypothesis of the study. These results imply that community attachment to the area, where civil service offerd to citizens, is unaffected factors, but quality of civil service that can experience through direct exchange between civil servant and citizens affects on civil satisfaction. Thus, on the basis of this study, future study will have to develop to factors that can be considered to the level of microscopic point of view over the direct relationship in service exchange between civil servant and citizens.

Keywords : civil service, service satisfaction, service quality,  
community attachment

Student Number : 2012-21919