

## 구청 행정서비스품질 평가에 관한 연구

최용정\*, 정상윤\*\*

### A Study on Evaluation of Administration Service Quality of District Office

Yongjung Choi\*, Sangyun Jung\*\*

#### 요약

세계 각국의 공공기관들의 행정서비스에 대한 패러다임 변화에 영향을 받아 국내에서도 2001년 1월 '정부 업무 등의 평가에 관한 기본법'(폐지)이 제정되었고, 2006년 3월 '정부업무평가 기본법'이 제정되어 각 지방자치단체는 의무적으로 자체평가를 실시하게 되었고 그 일환으로 주민만족도 조사를 대부분의 행정기관에서 실시해 오고 있다. 이와 같이 대국민 행정서비스 질(Quality)을 제고하고자하는 정부의 노력에 부응하기 위하여 본 연구에서는 서울 소재 구청 5곳을 대상으로 행정서비스품질에 대한 평가를 수행하여 행정민원인(고객)들의 전반적 만족도, 서비스가치 성숙도 및 구청의 긍정적 이미지에 영향을 미치는 행정서비스품질 요인을 도출하였고, 각 구청들의 서비스품질 속성평가에서 경쟁 우위/열위적 속성을 파악하여 행정민원인(고객)들을 위한 행정서비스품질 개선방향을 제시하여 행정서비스품질 제고를 통한 고객들의 삶의 질을 높이는데 그 의의가 있다.

▶ Keyword : 지방자치단체, 행정기관, 구청, 행정서비스, 서비스품질.

#### Abstract

Under the influence of a paradigm shift for administrative service of public institutions in around the world, the 'Government Affairs Assessment Act' has been enacted in Korea in March 2006. By the law, each local governments have been obligating to conduct self-assessment and resident's satisfaction survey for improving administrative service. Thus, the purpose of this study is to evaluate the administrative service quality of district offices(in seoul) in order to meet the government's efforts, and to derive improvement point of administrative service quality in district office. Consequently, this study shows administrative service quality factors affecting resident's overall satisfaction degree, service value maturity and positive image maturity of district office and then, will explore improvement ways of each district office through attribute analysis of administrative service quality.

---

• 제1저자 : 최용정    교신저자 : 정상윤  
• 투고일 : 2010. 09. 01, 심사일 : 2010. 09. 22, 게재확정일 : 2010. 10. 04.  
\* 한미IT(주) 전략기획팀(Strategic Planning Team, Hanmi IT Co., Ltd.)  
\*\* 수원과학대학 산업경영과(Dept. of Industrial Management, Suwon Science College)

▶ Keyword : Local government, Administration agency, District office, Administrative service, Service quality.

## I. 서론

1980년대와 1990년대를 통해 행정개혁은 세계 주요 국가들에 있어 화두로 등장하였다. 이러한 행정개혁은 새로운 관리이론에 근거하여 광범위하고 혁신적으로 추진된 바 행정관리의 새로운 패러다임으로 정의되기도 한다[1]. 이러한 변화들은 행정관리에 있어 과거의 공급자·제공자 중심에서 수요자 중심으로, 생산력 중심에서 고객만족 중심으로, 그리고 양(Quantity) 중심에서 질(Quality) 중심 등으로 패러다임의 변화를 요구하고 있으며 다양한 행정수요에 대응하기 위한 정부의 공공서비스(Public service) 수준도 과거와는 비교할 수 없을 정도로 양적·질적인 측면에서 확대되고 있다.

세계 각국의 공공기관들은 고객들의 니즈(Needs)를 만족시키는 고품질의 서비스를 제공하기 위한 각종 품질관리 전략의 도입을 비롯하여 행정서비스의 수준을 파악하고 현재 제공하는 서비스의 성과수준과 고객들의 만족정도를 평가하는 일련의 혁신적인 노력들을 보이고 있다.

따라서 본 연구에서는 국가 행정서비스 선진화를 위하여 서울시에 소재한 구청 5곳을 대상으로 행정서비스품질을 평가하여 고객(민원인)들에게 중요하게 영향을 미치고 있는 행정서비스품질요인을 파악하여 소수중점항목(Vital few)을 도출하여 행정서비스품질 개선활동의 효율적 접근방법을 제시하였고, 구청 5곳에 대한 행정서비스품질 속성평가를 수행하여 타 기관의 비교분석을 수행함으로써 행정서비스품질을 제고시키기 위한 현상파악 및 개선항목을 도출하였다.

## II. 이론적 고찰

본 장에서는 행정서비스에 대한 개념에 대해서 고찰하고 서비스품질을 평가하기 위한 대표적인 모형인 SERVQUAL 모형과 SERVPERF 모형 및 국내에서 서비스품질을 평가하기 위하여 개발된 지수형태인 KS-SQI, KSQI에 대해서 고찰하고자 한다.

### 2.1 행정서비스

행정서비스의 개념에 대해서 설명하고자 할 때 먼저 언급되는 것이 공공서비스와 행정서비스와의 관계이다. 공공서비스(Public service)는 행정현상의 하나로 인간의 문제를 해결하고 보다 바람직한 환경을 조성하기 위하여 한 사회 내의 편

익을 배분하게 되는 정부의 활동으로 정의된다[2]. 이와는 달리 공공서비스를 어떤 서비스의 목표를 설정하거나 문제를 해결하기 위한 정부의 노력으로 볼 수 있다는 견해도 있다.

김영오(2004)는 공공서비스란 국가 사회 내 구성원의 문제를 해결하고 보다 바람직한 환경을 공급하기 위해 한 사회내의 편익을 배분하는 정부의 활동이라 정의하였고[3], 박희서(2004)는 행정서비스(Administration service)는 행정이 국민들 또는 민원인들에게 제공하는 일체의 활동이라고 정의하였다[4]. 즉 행정서비스는 정부 또는 행정기관이 국민들이나 주민들의 니즈와 필요 또는 삶의 질을 향상시키기 위해서 직·간접적으로 생산하여 제공하는 유·무형적 용역으로 정의할 수 있다.

공공서비스와 행정서비스간의 개념 차이를 살펴보면, 공공서비스를 행정서비스로 표현한다는 견해와 공공서비스 개념이 행정서비스 개념보다 일찍 형성된 것으로 행정서비스는 국가 혹은 지방자치단체에서 공급되는 재화 또는 인적서비스를 말하는 것으로 전통적이고 일반적인 개념인 공공서비스와 그 의미가 일치하는 것으로 보는 견해가 있으며 행정서비스는 행정이 국민들에게 제공하고 있는 일체의 활동이라고 보는 견해가 있다[3,5,6].

지방정부의 행정서비스와 영리적 목적을 위한 기업서비스를 비교해보면 <표 1>과 같다. 행정서비스와 기업서비스의 차이는 경쟁환경에서 생존하기 위해 차별화된 대고객 서비스 품질 성숙도(Maturity level)를 제고시키기 위한 활동을 할 수 밖에 없는 기업입장과는 달리 공공행정기관에서는 고객관점의 서비스 환경이 구축되지 못하는 즉 경쟁환경이 형성되지 못함에서 기인된 결과로 볼 수 있다.

표 1. 행정서비스와 기업서비스의 비교  
Table 1. Comparison of administration and company service

구분	행정서비스	기업서비스
선택성	서비스제공의 독점성	개인의 선호에 따른 선택
대체성	서비스의 대체 불가능	서비스의 경쟁성
교환가능성	교환 불가능강제성	교환가능비강제성

행정분야에서 서비스품질의 개념이 도입되는 것은 미국의 Bush 행정부가 공공부문에 TQM(Total quality management)을 도입함으로써 활성화되었다. 1990년대 들어와서는 미국을 비롯하여 일본, 영국 등 여러 나라에서 고객만족을 행정관리 전략으로 삼고 있고, 그 외에 국가에서도 국가경쟁력을 높여려는 전략수단으로서 고객만족을 행정관리전략의 기준으로

삼으려는 시도가 계속되고 있다. 행정부분에서의 품질에 대해서 Wagenheim과 Reurink(1991)는 단순히 공급자 입장에서 서비스를 일방적으로 지시하고 통제하여 제공하기 보다는 실제로 주민의 요구나 의사를 이해하여 가능한 한 모든 과정에서 주민들의 기대에 만족되도록 업무상의 절차를 개선하는 것이라고 보고 있다[7]. 그리고 Walsh(1991)는 행정부분에서의 품질이란 목적 적합성에 근거하여 평가된다는 점을 강조하면서 실제 생활 속에서 나타나는 가치의 차이와 가치의 갈등으로 야기되는 부문을 의사결정과정에서 극복하는데 있다고 설명하고 있다[8].

2.2 서비스품질 평가

서비스를 연구하는 많은 연구자들이 서비스 품질을 측정하기 위한 척도가 필요함을 강조하기 시작하면서 서비스 품질을 측정하기 위한 모형들이 개발되었다. 여러 연구자들에 의해서 개발된 서비스 품질 평가 모형 중에서 국내의 연구자들이 가장 많이 연구에 적용하고 있는 PZB(Parasuraman, Zeithaml and Berry)의 SERVQUAL 모형과 C&T(Cronin and Taylor)의 SERVPERF 모형이 있다.

먼저 PZB(1988)에 의해서 개발된 SERVQUAL 모형은 1985년에 제안한 GAP 이론을 기초로 하여 개발되어졌고 GAP 이론에 대해서 살펴보면 <그림 1>과 같다[9,10]. 서비스 품질은 서비스 제공자에 의해서 제공된 서비스를 고객이 서비스를 받기 전 기대된 서비스 정도(Expected service, ES)와 받고 난 후 인지된 서비스 정도(Perceived service, PS)의 차이인 GAP 5의 크기와 방향으로 평가된다. 'ES > PS'이면 불만족 수준, 'ES = PS'이면 보통수준, 'ES < PS'이면 만족수준으로 정의할 수 있다.

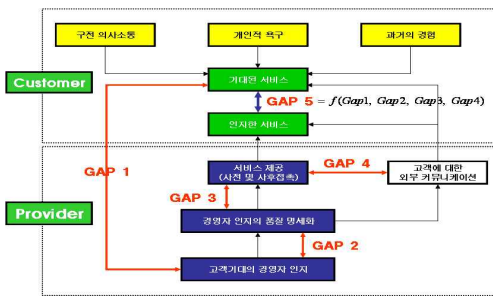


그림 1. GAP 이론에 기초한 서비스품질 모형  
Fig 1. GAP based Service quality model

PZB의 SERVQUAL 모형은 1985년 연구에서는 10개 차원 (유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예의, 신용성, 안전성, 의사소통, 접근성, 고객이해)이었지만 중복되는 부분들이 존재함에

따라 1988년 연구에서는 5개 차원으로 압축시켰고, 5개 차원인 유형성(Tangibility), 신뢰성(Reliability), 확산성(Assurance), 반응성 혹은 대응성(Responsiveness), 공감성(Empathy)으로 이를 가지고 서비스 품질을 평가하였다(그림 2 참조).

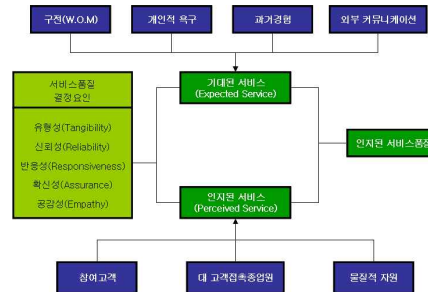


그림 2. SERVQUAL 모형  
Fig 2. SERVQUAL model

C&T(1992)는 서비스 품질은 태도에 의해 개념화되고 또 추정되어야 한다는 관점에서 성과를 평가할 때는 평가자의 기대치가 포함되어 있기 때문에 서비스 품질은 성과라는 공식 하에 성과만의 척도(Performance Only scale)를 개발하였는데 이것이 바로 SERVPERF 모형이다[11]. 연구 수행 과정에서 SERVQUAL 모형보다 더 우수하다는 결론과 가중된 SERVPERF 모형보다 성과만으로 평가하는 SERVPERF 모형이 더 우수하다는 결론을 도출하였다[12].

다음으로는 국내에서 서비스 품질을 평가하기 위해 개발된 지수 형태의 모형들인 한국서비스품질지수(KS-SQI)와 한국산업의 서비스품질지수(KSQI)에 대해서 살펴보도록 한다. 먼저 한국표준협회(KSA)에서 운영 중인 KS-SQI 모형은 <그림 3>과 같고, KS-SQI 산출은 다음과 같은 단계를 통해 수행된다[13].

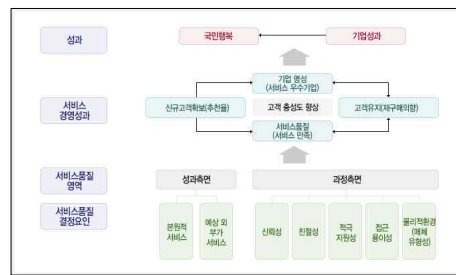


그림 3. KS-SQI 모형  
Fig 3. KS-SQI model

Step 1) 각각의 측정항목에 대해 9점 척도에 의한 측정값을 산출하고 이를 100점 만점의 지수로 변환

- Step 2) 변환된 지수값을 합산 평균하여 구성요인점수 산출
- Step 3) 전문가, 소비자로부터 구성요인의 상대적 중요도를 직접 평가하게 한 후 계층분석법(AHP)을 이용하여 가중치 산출
- Step 4) 구성요인점수에 구성요인 가중치를 곱하여 가중평균값을 산출

두 번째로는 한국능률협회 컨설팅(KMAC)에서 개발한 KSQI 모형은 한국산업의 서비스품질에 대한 고객들의 체감 정도를 나타내는 지수로서 기업의 상품 및 서비스 가치를 전달하는 접점에서 고객이 지각하는 서비스품질 수준을 평가하여 서비스 이행률 관점에서 지수화한 것이다[14]. <그림 4>와 같이 KSQI는 PZB의 SERVQUAL 모형을 기반으로 하여 기대서비스와 지각서비스의 차이(Gap)을 지각서비스품질(서비스 결함률)로 정의하여 평가하며 고객들이 가장 중요하게 생각하는 품질요소인 CTQ(Critical To Quality) 항목 대비 발생하는 서비스 결함(Defect)에 대한 비율로 산출된다.

$$KSQI(\%) = \left[ 1 - \left( \frac{\sum D}{\sum CTQ} \right) \right] \times 100$$



그림 4. SERVQUAL모형을 기반으로 한 KSQI  
Fig 4. SERVQUAL based KSQI model

### III. 연구방법 설계

구청들의 행정서비스 품질을 제고시키기 위한 방안을 도출하기 위하여 <그림 5>와 같은 연구모형을 설정하여 연구를 수행하였다. 행정서비스품질요인이 전반적 행정서비스품질 및 행정서비스 가치에 미치는 영향과 전반적 행정서비스품질 및 행정서비스 가치의 성숙도가 긍정적 이미지 구축에 미치는 영향에 대해서 파악하기 위하여 설정된 대립가설은 다음과 같다.

- 가설1: 행정서비스품질의 성숙도가 높을수록 전반적 행정서비스 만족도는 높아진다.
- 가설2: 행정서비스품질의 성숙도가 높을수록 행정서비스 가치가 높아진다.

- 가설3: 전반적 행정서비스 만족도가 높아질수록 구청의 긍정적 이미지가 구축된다.
- 가설4: 행정서비스 가치가 높을수록 구청의 긍정적 이미지가 구축된다.

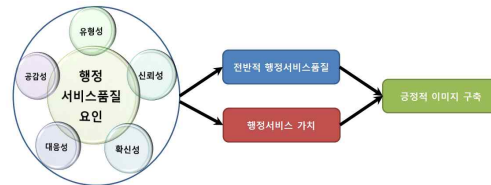


그림 5. 연구모형  
Fig 5. Research model

그리고 행정서비스품질 평가를 위한 설문지의 구성은 다음 <표 2>와 같다.

표 2 행정서비스품질 평가 설문지 구성  
Table 2 The Questionnaire for administrative service quality

구 성	평가변수	평가방법
일반사항	8	객관적 기록
행정서비스품질	유형성	리커트 5점 척도법
	신뢰성	
	확신성	
	공감성	
	대응성	
행정서비스 만족도	1	
행정서비스 가치	4	
긍정적 이미지 제고	1	

### IV. 실증적 분석

본 분석에서 사용되는 설문지는 서울 소재 구청 5곳을 방문한 민원인들을 대상으로 총 500부를 배부하여 구청A에서 40부, 구청B 62부, 구청C 32부, 구청D 43부, 구청E 33부를 수거하여 총 210부를 토대로 구청 행정서비스 품질을 평가하였다.

#### 4.1 일반사항 분석

구청의 행정서비스 품질을 평가하기 위하여 방문한 설문 응답자의 일반사항 분포는 <표 3>과 같다. 민원인들 중 구청 월 방문횟수 1회가 전체 응답자의 44.8%로 가장 많은 것으로 나타났다, 여성이 전체 응답자 중 64.3%를 차지하였고, 연령으로

는 30세에서 40세 사이의 민원인들이 31.9%를 차지하여 가장 많았으며, 최종학력으로는 대졸자가 전체 응답자 중 60%를 차지하는 것으로 나타났고, 직업분포는 회사원이 전체 응답자 중 34.8%를 차지하여 가장 많은 것으로 나타났다.

표 3. 빈도분석  
Table 3. Frequency analysis

일반사항		빈도	유효 퍼센트	누적 퍼센트
월 방문횟수	0	1	0.5	0.5
	1회	94	44.8	45.2
	2회	52	24.8	70.0
	3회	25	11.9	81.9
	4회	13	6.2	88.1
	5회	25	11.9	100.0
합계		210	100.0	
성별	남성	75	35.7	35.7
	여성	135	64.3	100.0
합계		210	100.0	
연령	20세 이하	2	1.0	1.0
	21 - 30	43	20.5	21.4
	30 - 40	67	31.9	53.3
	41 - 50	48	22.9	76.2
	51 - 60	33	15.7	91.9
	61세 이상	17	8.1	100.0
합계		210	100.0	
최종학력	고졸이하	50	23.8	23.8
	대학(전문대)재학	23	11.0	34.8
	대졸	126	60.0	94.8
	대학원 졸	11	5.2	100.0
합계		210	100.0	
직업	회사원	73	34.8	34.8
	자영업	34	16.2	51.0
	전문직	26	12.4	63.3
	주부	45	21.4	84.8
	학생	11	5.2	90.0
	기타	21	10.0	100.0
합계		210	100.0	

#### 4.2 신뢰도분석 및 요인분석

행정서비스품질 평가변수들에 대한 내적일치도를 파악해 본 결과, 크론바흐 알파계수(Cronbach's Alpha)가 0.6이상으로 평가변수들에 대한 내적일치도가 높은 것으로 나타났다(표 4 참조). 또한 행정서비스품질 평가를 위한 요인들 간에 교호작용을 제거하기 위하여 요인분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다. KMO 측도가 0.953, Bartlett 구형성 검증 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석의 근거를 마련하였고 그 결과는 다음과 같다.

표 4. 행정서비스품질 평가변수에 대한 신뢰도분석  
Table 4. Reliability analysis of administrative service quality's items

평가변수	평균	표준편차	Cronbach's Alpha
v01	3.6238	0.86078	0.964
v02	3.7381	0.80843	0.963
v03	3.5190	0.92396	0.964
v04	3.5048	0.88175	0.963
v05	3.7000	0.79502	0.962
v06	3.7524	0.83329	0.962
v07	3.8000	0.81140	0.962
v08	3.7524	0.77990	0.962
v09	3.7333	0.80390	0.961
v10	3.7143	0.79127	0.961
v11	3.7619	0.84178	0.962
v12	3.7238	0.76396	0.962
v13	3.7619	0.76432	0.962
v14	3.5524	0.82984	0.962
v15	3.6238	0.83946	0.962
v16	3.6000	0.78989	0.962
v17	3.5667	0.79942	0.962
v18	3.6429	0.77711	0.962
v19	3.6429	0.84212	0.961
v20	3.5476	0.86402	0.963
v21	3.7810	0.80644	0.962
v22	3.7095	0.78649	0.962
v23	3.5905	0.89865	0.963
sq01	3.8190	0.63065	0.871
sq02	3.7905	0.63691	0.864
sv01	3.5095	0.72045	0.863
sv02	3.7000	0.67809	0.863
sv03	3.5286	0.67890	0.867
sv04	3.6190	0.68310	0.857

행정서비스품질요인이 신뢰확신성(9), 공감대응성(10) 및 유형성(4)으로 정의되어졌고, '신뢰확신성'요인에는 "약속시간 내 민원처리(v07)", "업무처리 신속성(v08)", "업무의 정확성(v13)", "약속 이행도(v06)", "담당자 예의(v11)", "민원처리 결과의 믿음도(v10)", "업무지식 보유정도(v12)", "담당자 신뢰정도(v09)", "민원업무처리를 위한 분위기(v05)" 등 9개 평가변수로 정의되었고, '공감대응성'요인에는 "민원인에 대한 개별적인 관심도(v20)", "인간적 배려정도(v17)", "민원인 요구의 신속대응 정도(v23)", "민원인 입장에서 생각하고 만족시키려고 노력(v19)", "담당자의 자발적 도움정도(v14)", "민원인 문제해결에 대한 진실한 관심과 애정(v15)", "담당자의 즉각적인 행정서비스 제공정도(v22)", "민원인의 편의에 맞춘 업무처리(v16)", "민원인의 욕구를 정확히 파악(v18)", "민원인의 문의나 요구에 즉시 응답정도(v21)" 등 10개 평가변수로 정의되었으며, 마지막으로 '유형성'요인은 "현대적 감각의 최신시설과 장비설치(v04)", "주차시설 편리성(v03)", "민원원이 처리하고자 하는 업무의 담당창구를 찾기 쉬움(v01)", "담당자의 옷차림" 등 10개 평가변수로 정의되었다.

립과 용모단정(v02)” 등 4개 평가변수로 정의되었다.

표 5. 행정서비스품질 평가변수에 대한 요인분석  
Table 5. Factor analysis of administrative service quality's items

평가요인	평가변수	요인1	요인2	요인3
신뢰확신성 (f1)	v07	0.743	0.279	0.279
	v08	0.740	0.348	0.223
	v13	0.735	0.362	0.156
	v06	0.733	0.280	0.318
	v11	0.706	0.385	0.255
	v10	0.701	0.371	0.320
	v12	0.696	0.410	0.250
	v09	0.645	0.475	0.228
	v05	0.553	0.325	0.470
공감대응성 (f2)	v20	0.156	0.847	0.137
	v17	0.349	0.796	0.131
	v23	0.194	0.726	0.301
	v19	0.412	0.724	0.195
	v14	0.278	0.717	0.224
	v15	0.381	0.697	0.126
	v22	0.361	0.677	0.265
	v16	0.483	0.619	0.228
	v18	0.546	0.606	0.133
유형성 (f3)	v04	0.243	0.246	0.811
	v03	0.161	0.252	0.783
	v01	0.398	0.072	0.553
	v02	0.512	0.202	0.517
아이겐 값	6.339	6.335	3.008	
설명비율	27.562	27.546	13.078	
누적설명비율	27.562	55.108	68.185	
표준형성 적절성의 KMO 측도(MSA) : 0.953				
Bartlett 구형성 검정 유의확률 : 0.000				

### 4.3 연구가설 검증

행정서비스품질의 성숙도에 따라 나타나는 민원인들의 만족도, 서비스 가치정도 및 구청 이미지 제고 등에 긍정적 영향을 미치는 행정서비스품질요인을 도출하기 위하여 회귀분석을 수행한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저 행정서비스 만족도에 영향을 미치는 행정서비스품질요인은 ‘공감대응성’요인인 것으로 나타났다. 이와 동일하게 서비스가치와 관련한 나머지 종속변수들인 지불수수료 대비 가치정도, 문제해결정도, 지불수수료 대비 서비스 적절성 및 시간/노력 대비 가치성에 대해서도 ‘공감대응성’요인의 성숙도가 높아질수록 행정서비스 가치정도가 높아지는 것으로 나타났다. ‘공감대응성’요인으로 인하여 형성된 전반적 행정서비스만족도와 서비스가치정도에 대한 성숙도가 행정기관에 대한 긍정적 이미지제고에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 7>과 같이, 행정서비스만족정도가 높아질수록 그리고 서비스가치정도 중 시간 및 노력 대비 가치정도와 문제해결정도가 높아질수록 행정기관의 긍정적 이

미지 형성정도가 높아지는 것으로 나타났다.

따라서, 본 연구에서 제시한 대립가설인 ‘가설1: 행정서비스품질의 성숙도가 높을수록 전반적 행정서비스 만족도는 높아진다.’, ‘가설2: 행정서비스품질의 성숙도가 높을수록 행정서비스 가치가 높아진다.’, ‘가설3: 전반적 행정서비스 만족도가 높아질수록 구청의 긍정적 이미지가 구축된다.’, 그리고 ‘가설4: 행정서비스 가치가 높을수록 구청의 긍정적 이미지가 구축된다.’는 부분적으로 채택되어지는 것으로 나타났다.

구청을 방문하는 민원인들은 구청의 유형성요인 및 신뢰확신성요인 보다는 민원인들에 대한 개별적 관심정도와 민원인들의 입장에서 이해하고 신속하게 대응해주는 공감대응성 요인에 의해서 만족도와 서비스가치 성숙도가 높아지는 것으로 나타났으며 이렇게 형성된 만족도와 서비스가치 성숙도는 행정기관 긍정적 이미지제고에 영향을 주는 것으로 나타났다.

표 6. 행정서비스품질요인이 전반적 만족도 및 서비스가치에 미치는 영향분석

Table 6. The effect analysis on overall satisfaction degree and service value by administrative service quality

종속 변수	모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	sig.	다중공선성	
		B	표준 오차	Beta			공차 한계	VIF
sq01	상수	2.058	0.206		10.001	0.000***		
	f2	0.486	0.056	0.517	8.702	0.000***	1.000	1.000
$R^2 = 0.267, F = 75.728(F sig. = 0.000)$								
sv01	상수	2.012	0.253		7.937	0.000***		
	f2	0.413	0.069	0.385	6.009	0.000***	1.000	1.000
$R^2 = 0.148, F = 36.114(F sig. = 0.000)$								
sv02	상수	1.910	0.226		8.470	0.000***		
	f2	0.494	0.061	0.488	8.070	0.000***	1.000	1.000
$R^2 = 0.238, F = 65.122(F sig. = 0.000)$								
sv03	상수	2.174	0.240		9.040	0.000***		
	f2	0.374	0.065	0.369	5.731	0.000***	1.000	1.000
$R^2 = 0.136, F = 32.840(F sig. = 0.000)$								
sv04	상수	1.550	0.216		7.190	0.000***		
	f2	0.571	0.058	0.560	9.756	0.000***	1.000	1.000
$R^2 = 0.314, F = 95.174(F sig. = 0.000)$								

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

주) sq01 : 행정서비스 만족도, sv01 : 지불수수료 대비 가치정도, sv02 : 문제해결정도, sv03 : 지불수수료 대비 서비스 적절성, sv04 : 시간 및 노력 대비 가치성

표 7. 전반적 만족도 및 서비스가치가 이미지 형성에 미치는 영향분석  
Table 7. The effect analysis on image building by overall satisfaction degree and service value

종속 변수	모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	sig.	다중공선성	
		B	표준 오차	Beta			공차 한계	VIF
sq02	상수	0.368	0.179		2.002	0.047**		
	sq01	0.611	0.052	0.605	11.797	0.000***	0.641	1.561
	sv04	0.159	0.049	0.170	3.260	0.001***	0.616	1.623
	sv02	0.141	0.051	0.151	2.777	0.006***	0.573	1.746
$R^2 = 0.653, F = 129.137 (= F \text{ sig.} = 0.000)$								

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

주) sq01 : 행정서비스 만족도, sq02 : 긍정적 이미지 제고, sv01 : 지불수수료 대비 가치정도, sv02 : 문제해결정도, sv03 : 지불수수료 대비 서비스 적절성, sv04 : 시간 및 노력 대비 가치성

#### 4.4 구청 행정서비스품질 속성평가

본 절에서는 서울시에 소재한 구청 5곳의 행정서비스품질에 대한 경쟁우위적/경쟁열위적 품질속성을 파악하고자 한다. 속성분석 결과는 <표 8>과 같이, 구청 D가 행정서비스품질에 대한 중요도 대비 만족정도가 타 구청들보다 우수한 것으로 나타났다. 신뢰확신성요인의 평가변수들 중 약속 이행도(v06)와 민원처리 결과의 믿음도(v10)의 만족도가 구청 C보다 낮은 것으로 나타났지만 나머지 평가변수들은 타 구청보다 만족도가 높은 것으로 나타났고, 행정서비스 중 민원인들이 가장 중요하게 평가한 공감대응성요인의 평가변수들 중 민원인에 대한 개별적인 관심도(v20), 민원인 입장에서 생각하고 만족시키려고 노력(v19), 민원인의 편의에 맞춘 업무처리(v16), 민원

표 8. 행정서비스품질 평가변수 속성평가  
Table 8. The attribute evaluation of administrative service quality's items

평가 요인	평가 속성	중요정도					인지정도					Gap					순위
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
f1	v07	3.875	4.339	3.594	4.186	4.030	3.725	3.694	3.438	4.186	3.939	-0.200	-0.645	-0.156	0.000	-0.091	DECAB
	v08	3.725	4.194	3.594	4.047	4.152	3.700	3.710	3.406	4.070	3.818	-0.025	-0.484	-0.188	0.023	-0.333	DACEB
	v13	3.825	4.226	3.438	3.930	4.000	3.825	3.694	3.469	4.000	3.788	0.000	-0.532	0.031	0.070	-0.212	DCAEB
	v06	3.875	4.290	3.500	4.209	4.061	3.700	3.645	3.500	4.140	3.758	-0.175	-0.645	0.000	-0.070	-0.303	CDAEB
	v11	3.825	4.226	3.344	3.860	3.758	3.725	3.806	3.344	4.093	3.697	-0.100	-0.419	0.000	0.233	-0.061	DCEAB
	v10	3.825	4.161	3.500	4.070	3.970	3.675	3.629	3.500	4.047	3.697	-0.150	-0.532	0.000	-0.023	-0.273	CDAEB
	v12	3.675	4.323	3.563	4.023	4.000	3.700	3.742	3.438	4.070	3.545	0.025	-0.581	-0.125	0.047	-0.455	DACEB
	v09	3.800	4.242	3.406	3.930	3.879	3.600	3.758	3.438	3.977	3.818	-0.200	-0.484	0.031	0.047	-0.061	DCEAB
	v05	3.525	4.081	3.563	3.767	4.061	3.575	3.710	3.594	3.884	3.697	0.050	-0.371	0.031	0.116	-0.364	DACEB
f2	v20	3.425	4.048	3.406	3.767	3.909	3.225	3.694	3.156	3.628	3.939	-0.200	-0.355	-0.250	-0.140	0.030	EDACB
	v17	3.550	4.081	3.281	3.791	3.848	3.400	3.726	3.094	3.721	3.727	-0.150	-0.355	-0.188	-0.070	-0.121	DEACB
	v23	3.525	4.210	3.313	4.000	4.061	3.325	3.742	3.125	3.907	3.667	-0.200	-0.468	-0.188	-0.093	-0.394	DCAEB
	v19	3.650	4.194	3.406	4.047	3.879	3.425	3.790	3.313	3.837	3.697	-0.225	-0.403	-0.094	-0.209	-0.182	CEDEB
	v14	3.775	4.129	3.406	3.884	3.758	3.400	3.629	3.281	3.791	3.545	-0.375	-0.500	-0.125	-0.093	-0.212	DCEAB
	v15	3.800	4.194	3.469	3.930	3.909	3.600	3.597	3.094	3.977	3.758	-0.200	-0.597	-0.375	0.047	-0.152	DEACB
	v22	3.750	4.210	3.406	4.047	4.091	3.500	3.790	3.406	4.000	3.879	-0.250	-0.419	-0.156	-0.047	-0.212	DCEAB
	v16	3.850	4.113	3.344	4.070	3.848	3.425	3.661	3.375	3.930	3.485	-0.425	-0.452	0.031	-0.140	-0.364	CDEAB
	v18	3.700	4.177	3.406	4.023	3.848	3.550	3.677	3.438	3.930	3.515	-0.150	-0.500	0.031	-0.093	-0.333	DCAEB
f3	v21	3.750	4.226	3.313	4.116	4.030	3.600	3.829	3.406	4.140	3.788	-0.150	-0.387	0.094	0.023	-0.242	DCAEB
	v04	3.275	3.984	3.563	3.721	3.879	2.925	3.484	3.469	3.907	3.758	-0.350	-0.500	-0.094	0.186	-0.121	DCEAB
	v03	3.275	4.177	3.500	3.930	3.333	3.000	3.500	3.344	4.186	3.485	-0.275	-0.677	-0.156	0.256	0.152	DEACB
	v01	3.875	4.161	3.500	3.930	4.030	3.550	3.435	3.563	3.884	3.788	-0.325	-0.726	0.063	-0.047	-0.242	CDEAB
	v02	3.350	4.145	3.531	3.651	3.788	3.660	3.694	3.594	4.023	3.697	0.300	-0.452	0.063	0.372	-0.091	DACEB
종합 평가	구청 A(1순위 : 0, 2순위 : 4, 3순위 : 9, 4순위 : 10, 5순위 : 0), 구청 B(1순위 : 0, 2순위 : 0, 3순위 : 0, 4순위 : 0, 5순위 : 23) 구청 C(1순위 : 7, 2순위 : 7, 3순위 : 6, 4순위 : 3, 5순위 : 0), 구청 D(1순위 : 15, 2순위 : 7, 3순위 : 1, 4순위 : 0, 5순위 : 0) 구청 E(1순위 : 1, 2순위 : 5, 3순위 : 7, 4순위 : 10, 5순위 : 0) 주) Gap value ≥ 0 : 만족수준 이상, Gap value < 0 : 불만족 수준																

인의 욕구를 정확히 파악(v18) 및 민원인의 문의나 요구에 즉시 응답정도(v21)를 제외한 나머지 평가변수들의 만족도가 타 구청들보다 높은 것으로 나타났으며, 유형성요인의 평가변수들 중 민원인이 처리하고자 하는 업무의 담당창구를 찾기 쉬움(v01)을 제외한 나머지 평가변수들의 만족도 또한 타 구청들보다 높은 것으로 나타났다. <그림 6>에서 표시된 점선은 평가변수에 대한 민원인들의 만족기준을 표시한 것으로 점선 이상의 값을 가지면 만족이상을 의미하고 점선 이하 값을 가지면 불만족을 의미한다. 구청 D의 경우 타 구청들보다 행정서비스품질 평가변수들의 Gap value 크기가 양(+)의 값 즉, 만족수준이 높은 것으로 나타나고 있고, 반대로 구청 B의 경우는 타 구청들보다 Gap value가 음(-)의 값을 많이 가지고 있고, 크기도 큰 것으로 나타났다.

따라서 서울시에 소재한 5개 구청들의 행정서비스품질 수준은 구청 D가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로는 구청 C, 구청 E, 구청 A, 구청 B 순인 것으로 나타났다.

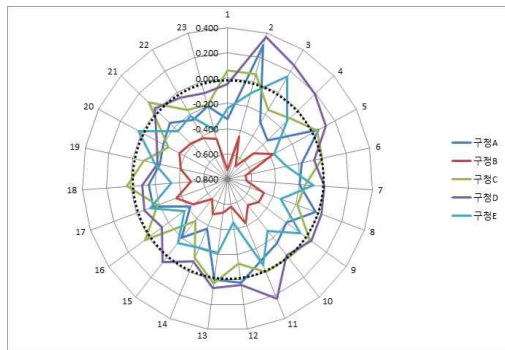


그림 6. 구청별 행정서비스품질 속성평가  
Fig 6. The attribute evaluation of administrative service quality by district offices

## V. 결론

행정서비스현장은 행정기관이 서비스의 기준과 내용, 제공 방법 및 절차, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 규정하여 문서이며 이에 대한 실천을 시민에게 약속하는 제도로서 공급자중심의 행정서비스제공에서 수요자중심에서 서비스를 제공해야한다는 패러다임 변화로 인해 나타난 행정서비스 개선을 위한 가이드라인이다. 국무총리실 정부업무평가위원회에서 2008년도 민원행정서비스를 평가한 결과를 살펴보면[15], 2008년도 39개 중앙기관의 민원행정서비스에

대한 종합만족도는 평균점수가 5.02점(7점 만점 기준)으로 2007년도(5.15점) 대비 0.13점이 하락한 것으로 조사되었다. 이는 '신뢰·정확성', '신뢰·공정성' 등의 평가항목들에서 만족도가 떨어진 것에서 기인한 것으로 나타났다. 이와 같이 정부에서는 국민들의 삶의 질을 제고시키고 국가 행정서비스 경쟁력을 제고시키기 위한 개선전략을 모색하기 위하여 매년 행정서비스품질을 평가해오고 있다.

하지만 민원인(고객)들의 일상생활에서 중앙정부기관보다 더욱 밀접한 관계를 가지고 있는 구청에 대한 행정서비스품질 평가를 통하여 개선전략을 도출하여 전략을 모색하는 연구는 많이 수행되지 않고 있는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 서울시에 소재한 구청 5곳을 대상으로 행정서비스품질을 평가하였고 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 구청의 행정서비스품질을 평가하기 위한 평가요인을 SERVQUAL의 5가지 차원인 유형성, 확실성, 신뢰성, 대응성 및 공감성으로 정의하였으나 신뢰확신성, 공감대응성 및 유형성 등 3가지 차원으로 재정의 되었다.

둘째, 행정서비스품질의 성숙도가 높으면 높을수록 전반적 행정서비스품질 만족도와 행정서비스 가치성이 높아지는 것으로 나타났고, 이렇게 높아진 행정서비스품질 만족도 및 행정서비스 가치성은 구청들의 이미지 제고에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 행정서비스품질 요인 중 민원인들이 가장 중요하게 생각하고 있는 요인이 공감대응성요인인 것으로 나타났다. 이는 신뢰확신성 및 유형성 측면의 서비스품질보다는 인간적인 배려, 공감대 형성 등이 구청의 이미지제고 및 가치를 제고시키는 중요한 요인인 것으로 파악되었다.

넷째, 구청별로 행정서비스품질에 대한 Gap 분석을 수행하여 타 구청들을 비교해본 결과 5개 구청 중 구청 D의 행정서비스품질수준이 높은 것으로 나타났다. 하지만 타 구청들보다 행정서비스품질 수준이 낮게 평가되었던 신뢰확신성요인 중 약속 이행도(v06)와 민원처리 결과의 믿음도(v10), 공감대응성요인의 평가변수들 중 민원인에 대한 개별적인 관심도(v20), 민원인 입장에서 생각하고 만족시키려고 노력(v19), (v16), 민원인의 욕구를 정확히 파악(v18) 및 민원인의 문의나 요구에 즉시 응답정도(v21), 그리고 유형성요인의 평가변수들 중 민원인이 처리하고자 하는 업무의 담당창구를 찾기 쉬움(v01)에 대한 행정서비스품질 수준을 향상시키기 위한 방안을 모색하여 주민들에 대한 삶의 질을 향상시켜 나가야 할 것이다. 특히 구청 B는 타 구청들보다 민원인들의 행정서비스품질이 매우 낮은 것으로 나타나 행정서비스품질 평가요인인 신뢰확신성, 공감대응성 및 유형성 등에 해당하는 평가 전체 항목들에 대



한 시급한 개선활동을 수행해야 한다.

추후 연구방향으로는 각 지역별로 소재한 구청 또는 주민 센터(동사무소) 계층까지 행정서비스품질을 평가하여 지역/구역별로 차별화된 행정서비스품질 개선방향 및 전략을 도출하기 위한 확장된 연구를 수행하고자 한다.

### 참고문헌

[1] sgjeong, "The Effects of Public Customer Orientation on Service Quality and Customer Satisfaction," Master's Thesis, Chosun University, 2007.

[2] Lucy, William L., Dennis Gilbert, Guthrie S, Brikhead, "Equity in Local Service Distribution," Public Administration Review, Vol. 37(Nov/Dec.), 1977.

[3] yokim, "An Analysis on Important Factors of Resident Satisfaction by Local Government's Public Service Quality," Journal of Local Government Studies, Vol. 16, No. 3, pp. 67-86, 2004.

[4] hspark, syoh, and sprho, "The Development of a New Major Field in Public Administration - Public Sector Marketing -," Studies of Social Science, Chosun University, Vol. 23, No. 1, pp. 1-12, 2002.

[5] yskim and ykpark, "The Analysis of Local Government Service - Case of Pusan Metropolitan City," Journal of Local Government Studies, Vol. 9, No. 4, pp. 185-206, 1997.

[6] jslim, "The Analysis of the Validity of Measures used for Measuring the Public Service Satisfaction Index : Focusing on the Measuring model of Seoul about the satisfaction degree of citizens," Doctoral Dissertation, Kyung Hee University, 2003.

[7] Wagenheim, J.D. and Reurink, J.H., "Customer Service in Public Administration," Public Administration Review, Vol. 51, No. 3, pp. 263-270, 1991.

[8] Walsh, K., "Quality and Public Service," Public Administration Review, Vol. 51, pp. 101-128, 1991.

[9] Parasuranman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "A conceptual model of service quality and its implications for future research," Journal of Marketing, Vol. 49(fall), pp. 41-50, 1985.

[10] Parasuranman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality," Journal of

Retailing, Vol. 64, No. 1, pp.14-40, 1988.

[11] Cronin, J.J. and Taylor, S.A., "Measuring service Quality: A reexamination and extension," Journal of Marketing, Vol. 56(July), pp. 55-68, 1992.

[12] pilee, yrkim, and hjjeong, "An Empirical Study on Measurement and Improvement for the Service of Education and Administration in the University", Journal of The Korea Society of Computer and Information, Vol. 13, No. 3, pp. 197-209, 2008.

[13] KSA, <http://ks-sqi.ksa.or.kr>

[14] KMAC, <http://certify.kmac.co.kr>

[15] Government Performance Evaluation Committee(Prime Minister's Office), '08 Evaluation Report on National satisfaction, pp. 1-15, 2009.

### 저자소개



#### 최용정

1999 : 경기대학교 기계공학과 공학사  
 2001 : 경기대학교 산업공학과 공학석사  
 2008 : 경기대학교 산업공학과 공학박사  
 2008-2009 : 한국철도기술연구원  
 2009-2010 : 경기대학교 산업기술중  
 합연구소 상임연구원  
 현재 : 한미IT(주) 전략기획팀  
 관심분야 : Green Logistics, Service  
 Quality, Fuzzy Theory.  
 Email : cyj740@hanmi.co.kr



#### 정상운

1985 : 동국대학교 산업공학과 공학사  
 1988 : 동국대학교 산업공학과 공학석사  
 1996 : 동국대학교 산업공학과 공학박사  
 현재 : 수원과학대학 산업경영과 부교수  
 관심분야 : Quality Management,  
 Statistical Quality Control,  
 Design of Experiments,  
 Fuzzy Theory.  
 Email : syjung@ssc.ac.kr