

소비자의 행정서비스개선에 대한 요구 분석

-구청의 행정서비스를 중심으로

Consumer needs on a Reform of Administrative Service

-focus on a district office service

기전여자전문대학교 소비자정보과

조교수 배 순 영

서울대학교 소비자·아동학과

교수 이기춘

Dept. of Consumer Science, Ki-Jeon College.

Assistant Prof: Bae, Soon Young

Dept. of Consumer & Child Studies, Seoul National Univ.

Prof.: Rhee, Kee Choon

〈목 차〉

I. 문제제기

II. 이론적 배경

III. 연구방법 및 절차

IV. 연구결과

V. 결론 및 제언

참고문헌

〈Abstract〉

The purpose of this study is (1)to investigate the level of the consumer needs on a reform of administrative service and (2)to identify the influencing variables. For empirical analysis, it used the data on 511 persons collected in the Chunju. The questionnaire method was used for data gathering.

The major findings are as follows:

(1)The level of consumer needs on a reform of administrative service is quite high and especially the need on 'a government employee' is very high. (2)It differed significantly according to age, occupation, attitude on administration, attitude on consumerism and especially attitude on consumerism is most influencing variables.

1. 문제제기

국민 전체적인 생활수준이 향상되고 소비자주권의식이 높아짐에 따라 행정서비스에 대해서도 '서비스의 질'을 요구하는 개선의 목소리가 높아지고 있다.

행정서비스란, 소비자들이 일상생활에서 필요로 하는 서비스 중에서 시장에서는 충분히 공급되지 못하거나 공급될 수 없어서 정부가 직접 공급하는 서비스를 말한다(박경원, 1995).

우리나라의 경우, 과거 오랜기간 동안 행정서비스 제공에 있어서의 관료성, 독점성, 경직성 등이 팽배해 있었으며, 소비자들은 행정서비스의 질에 대한 논의는 물론 자신이 서비스를 요구할 수 있는 존재라는 인식도 하지 못했다. 또한 서비스 수행의 주체인 공무원 역시 서비스 제공자로서의 인식과 태도가 부족했던 것이 사실이다.

그러나 문민정부 출범과 지방자치제 도입 이후, 국민의 편에서 행정서비스를 개선하고자하는 정부 및 지방자치단체의 노력들이 활발해지고 있다. 1993년 대통령 소속기관으로 '행정쇄신위원회'를 설치한 것이나 1994년 '행정규제 및 민원사무기본법'을 제정하고 국무총리소속의 '국민고충처리위원회'를 설치한 것, 그리고 지방자치단체들 마다 주민의 편의를 도모하고자 하는 갖가지 방안들을 내놓으며 주민에게 다가가려고 하는 것이 그것이다.¹⁾

이를 통하여 행정서비스 개선에 어느 정도 성과를 거두고 있으나,²⁾ 동시에 주민들의 행정서비스에 대한 요구와 불만표출도 과거 그 어느때 보다 한층 더 증대되고 있는 것이 사실이다. 따라서 계속되는 서비스 향상노력에도 불구하고 국민들의 행정서비스에 대한 만족도는 높아지지 못하고 있고(박천오, 1995),

다른 사적서비스와 비교할 경우 그 질에 있어 여전히 비교가 안될 만큼 낮은 평가를 받고 있는 상황이다(김재일, 이유재, 김주영; 1996).

따라서 앞으로 행정서비스가 보다 개선되고 보다 진정한 서비스로 나아가려면 이제까지처럼 서비스의 이용자를 단순히 주민의 측면에서만 파악할 것이 아니라, 소비자 혹은 고객의 측면으로 파악하려는 발상의 대전환이 필요하다고 하겠다. 동시에 행정서비스 개선에 있어서도 가시적인 통계수치나 지표를 높이려는 노력보다는 소비자의 의견과 요구를 수용하고 이를 보다 효과적으로 반영하려는 정책과 노력이 더 적극적으로 이루어져야 한다. 이를 위해서는 무엇보다 우선 행정서비스 개선에 대한 소비자의 요구를 제대로 측정해 내는 작업이 선행되어야 한다.

그간 우리나라에서 행정서비스에 대해 이루어져온 연구들은 주로 행정서비스의 개선이 필요한 당위론과 개념적인 근거를 다루고 있는 연구들이 많고(노정현·박우서·안용식; 1994, 성심여대 사회과학연구소; 1991, 박천오; 1995, 오석홍; 1993 등), 행정서비스에 대해 사용자인 소비자의 의견을 측정 및 평가하려고 한 연구들은 주로 의식과 태도, 만족에 관한 연구이다(김신희·조경호; 1995, 서울시정개발연구원; 1994, 최광하; 1991, 김광주; 1993 등). 또한 최근에는 행정서비스 질의 평가에 마케팅에서 개발된 서비스질의 평가 척도를 도입하여 정교화한 연구들도 이루어지고 있다(문영규; 1994, 김재일 외, 1996). 그러나 행정서비스 개선에 대한 소비자의 요구가 구체적으로 어느 정도이며, 어떻게 유형화될 수 있는지에 대한 실증적인 연구는 없는 실정이다.

따라서 본 논문에서는 행정서비스 개선에 대한 소비자의 요구를 밝혀보고자 하는데, 그 이유는 첫째,

- 1) 지방자치단체의 주민편의서비스의 사례들을 보면, 민원서류를 집으로 직접 배달해 주고, 취업여성이나 노약자 가구의 경우 공무원이 직접 집으로 찾아서 서류를 접수해주며, 민원실에 주민 건강상담센터를 설치하고, 동사무소에서 영화를 상영하기도 하고, 청소년 공부방이나 무료예약장으로 개방하는 등 예전에는 생각지도 못했던 갖가지 개선안들이 실행되고 있다. 이러한 개선은 대부분 주민들의 호응을 받고 있으나 몇몇 사례의 경우 주민의 요구와 관계없이 일본 등 선진국의 사례를 그대로 모방하거나 장기적인 추진과 관리계획없이 즉흥적으로 이루어져서 이 또한 개선되어야 한다는 지적을 받고 있다(이주희, 1994).
- 2) 지방자치제 실시 이후 1년이 지난 올해 각 신문사나 단체등을 중심으로 그 성과에 대한 평가작업이 이루어졌는데, 대민서비스에 있어서는 대부분 지자체 실시 이전보다 많이 향상되었다는 평가를 받고 있다.

기존에 이루어져온 행정서비스에 대한 소비자의 의식이나 태도 불만족의 연구들이 행정서비스 전반에 대해 긍정적으로 느끼느냐 아니냐와 같은 단순한 차원이거나, 혹은 특정 부분의 평가에 국한되어 보다 구체적이고 포괄적인 연구가 필요하다고 생각되기 때문이고, 둘째, 보다 효율적인 행정서비스의 개선을 위해서는 행정서비스에 대한 태도나 만족, 불만족의 연구보다는 가장 직접적으로 소비자의 요구를 밝혀내는 요구도 연구가 더 적절하다고 생각되기 때문이다.

이러한 점에서 본 연구는 행정서비스 개선에 대한 소비자들의 요구를 측정하고, 이러한 요구에 관련되는 요인들에는 어떠한 것이 있는지, 전주시역에 있는 소비자를 대상으로 하여 체계적으로 측정해내고자 한다.

특히 행정서비스 중 구청의 서비스를 대상으로 살펴보고자 하는데, 그 이유는 첫째, 각 행정기관마다 제공하는 서비스의 속성이 다르기 때문에 여러 행정기관의 서비스를 한꺼번에 포괄할 경우 실제적인 척도구성과 결과의 응용이 어렵고, 둘째, 구청은 대민행정을 다루며 소비자들의 일상생활과 밀접한 관련이 있는 대표적인 행정서비스 제공기관 중 하나이며, 셋째, 지방자치시대를 맞아 가장 최일선의 기초자치단체로서 서비스개선의 역량이 따라 그 기능과 역할이 얼마든지 변화될 수 있는 가능성을 가진 기관이기 때문이다.

본 연구의 결과는 첫째, 구청의 행정서비스를 소비자지향적, 주민지향적으로 개선하고자 할 때 도움이 되는 적절한 자료로 이용될 수 있을 것이며, 둘째, 구청뿐 아니라 기타 여러 행정기관의 서비스에 대한 소비자요구를 측정하고자 할 때 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 행정서비스의 특성

행정서비스 역시 사적 서비스의 일반적인 특성을 공통적으로 가진다. 즉, 제품과 비교했을 때 서비스

가 가지는 무형성과 생산과 소비가 동시에 일어나는 비분리성, 표준화가 어려운 이질성, 판매되지 않을 경우 사라지는 소멸성 등 기본적인 특성이 그것이다(이유재, 1995). 따라서 행정서비스의 경우 또한 일반적인 사적 서비스와 같이 구입자의 주관적인 만족과 효용이 무엇보다 중요하다.

그러나 행정서비스는 사적서비스부문과는 달리 공급에 있어서 독점적이고 수혜자와의 관계가 불평등한 특성을 지닌다(문영규, 1994). 또한 서비스 조직과 고객과의 관계유형에 있어서도 공식적 관계가 없고, 서비스 제공의 성격상으로도 지속적으로 이용가능할 뿐 아니라, 주로 세금으로 충당되고 거의 무료로 제공되므로 무임승차의 문제를 가지는 특수성을 지니고 있다(이유재, 1995). 즉, 행정서비스는 공공재의 특성과 서비스의 특성을 동시에 가진다고 볼 수 있다.

따라서 행정서비스의 경우 공급자의 입장에서 서비스를 일방적으로 제시하고 통제하여 제공하는 형태가 많았으며, 서비스에 대한 질의 개념이 도입된 것은 아주 최근의 일이다(Wagenbein & Reurink, 1991). 특히 행정서비스의 고유영역이 축소되고 민간화와 규제완화의 물결속에서 소비자가 동일환서비스를 정부와 기업을 통해서 얻게 되는 경우가 많아지고 있는 요즘, 행정서비스와 민간서비스와의 질의 비교는 당연하게 여겨지고 있다.

결국 행정서비스 역시 실제 소비자의 요구나 의사를 이해하고 이를 충족화함으로써 가능한 모든 과정에서 소비자의 기대에 만족되도록 업무상의 절차를 개선하는 것이 필요하며, 시장경쟁의 원리와는 무관하게 행정서비스의 독점적 공급자로서 정부가 그 서비스수혜자인 시민으로부터 평가를 받고 통제를 받는다는 것은 민주주의의 마지막 보루로서도 의미가 크다(Brown & Pyers, 1988).

2. 소비자의 행정서비스 평가와 관련된 연구 동향

행정서비스에 대한 소비자의 직접적인 평가가 측정되고 연구된 것은 비교적 최근의 일인데, 그간에는 서비스공급의 양적인 측면만을 고려하여 객관적

측정지표에 의한 행정성과를 평가하고자 하였다(성심여대 사회과학연구소, 1991).

그러나 이론인해 서비스의 적시적절함, 적정량, 편리함, 정확성을 내포하는 서비스의 질적 차원을 간과하였고 주민의 만족 수준과는 별개의 행정이 이루어졌다는 인식하에, 소비자의 평가를 측정하고자 하는 연구들이 이루어졌다(Wagenbein & Reurink; 1991, Poister, T.H. & G.T. Henry; 1992, 서울시; 1991, 한국행정연구원; 1992, 서울시정개발연구원; 1994, 김광주; 1993, 등). 이러한 연구들은 대부분 행정에 대한 소비자의 의식을 전반적으로 살펴본 경우가 많은데, 우리나라의 행정에 관한 국민의 인식과 평가는 매우 부정적이며 종합행정평가지수는 응답자의 43.2%가 낮다고 응답하였다(한국행정연구원, 1992).

이러한 평가는 행정기관마다 조금씩 차이를 보이는데, 일선행정기관인 시청과 구청, 동사무소, 파출소에 대한 주민의 주관적인 만족도를 100점만점으로 평가하게 한 연구에서, 동사무소<구청>시청>파출소 순으로 만족도가 다르게 나타나고 있다(서울시정개발연구원; 1994, 김신흥·조경호; 1995).

그러나 이러한 연구들은 그 절대적인 양이 부족하기도 하지만 방법론과 자료분석 및 문항개발의 측면에서 체계적인 연구가 부족해서 조사결과와 일관성을 저하시키고 있다(조경호, 1994). 최근에는 마케팅에서 시작된 서비스 질의 평가와 관련된 연구가 행정서비스의 질의 평가에 도입되고 있다(Stuart M. Schmitt; 1977, 문영규 1994, 김재일 외, 1996).

3. 행정서비스 개선에 대한 소비자 요구의 측정

요구란 일반적으로 현재의 상태와 바람직한 상태 또는 도달해야 하는 상태 간의 격차가 있고, 특히 자기 자신에게 그러한 바람직한 상태가 필요할 때 생겨나게 된다(이기춘, 1988). 소비자 요구의 분석을 통하여서는 소비자의 핵심적인 요구들을 확인할 수 있고, 통일된 견해가 없을 경우 공유된 가치를 전달할 수도 있으며, 무엇보다 소요되는 시간과 자원이 한정되어 있을 경우 가장 우선적이고 적절한 것을 선택할 수 있다.

따라서 행정서비스 개선에 있어 소비자 요구를 측정하게 되면 개선의 방향뿐 아니라 우선 순위를 제시해줄 수 있고, 어떤 특성을 가진 소비자가 어떠한 요구를 더 가지는지를 구별할 수 있어 서비스 제공의 지침으로 삼을 수 있는 이점이 있다.

측정할 요구의 내용에 있어서는 인적 측면과 물적 측면으로 크게 양분하는 방법과 평가내용을 구체적, 세부적으로 열거하는 방법이 있다. 동사무소의 행정서비스에 대한 평가 연구에서는(서울시, 1991) 평가의 측면을 업무처리의 신속성, 신청수속 및 절차의 간편성, 업무처리의 공정성, 적극성, 설비시설만족도, 청소상태, 분위기 만족도, 동직원 근무태도의 성실성, 동직원 업무에 대한 지식정도, 담당직원 부채시 협조정도, 동민의견수렴 노력정도 등 11개의 구체적인 항목을 제시하고 이에 대한 평가를 종합점수화 하였다. 이는 행정서비스 개선의 측면을 주로 민원절차나 제도 측면, 시설측면, 그리고 공무원의 태도나 능력 측면에서 파악하고자한 것으로 볼 수 있다.

그러나 행정서비스의 개선은 단지 이러한 측면에서 그쳐서는 안된다. 지금까지의 행정서비스가 정부가 공급해야할 기본적인 기초 요구·즉 필수적 행정요구에 초점을 두어왔다면, 앞으로는 보다 선택적인 행정 요구·즉 시민의 삶을 풍부하게 하는데 필요한 요구로 나아가야 한다(오석홍, 1993)는 측면에서, 보다 포괄적인 다른 측면들이 포함되어야 한다.

이러한 요구에는 교육, 레크리에이션, 체육활동, 노인, 청소년 신체장애자 등 주민복지 및 생활복지에 대한 요구가 있을 수 있다. 이는 소득수준이 향상되고 여가시간이 증대됨에 따라 그 요구가 더욱 증대될 것으로 예상할 수 있는데, 특히 지방자치제의 기초단위이자 주민들의 최일선기관인 구청의 경우 이러한 요구가 받아들여질 수 있는 가장 적절한 단위이며, 이러한 요구의 수용여부에 따라서 그 역할과 기능역시 상당히 달라질 수 있다. 따라서 특히 구청의 행정서비스의 개선요구에 있어서 이러한 측면이 반영될 필요가 있다.

또한 정보화사회를 맞이하여 정보에 대한 요구가 과거 어느때 보다 증대되는 요즘 행정서비스에 대한 정보화 요구, 즉 각종 행정정보를 공개하고 정보

제공체제를 개선하며, 보다 다양한 여러 매체를 통해 이러한 정보공개를 보다 활성화하는 등과 같은 측면에서의 요구 역시 매우 높을 것이고 이 또한 소비자요구의 한 측면으로 파악되어야 할 것이다.

따라서 행정서비스개선에 대한 소비자의 요구는 제도 및 절차측면, 시설측면, 공무원측면, 주민복지 및 참여 측면, 정보제공 측면 등으로 크게 구분하여 측정될 수 있으며, 하위 영역별로 보다 세부적인 요구를 포함함으로써 그 결과의 응용에 보다 직접적으로 사용될 수 있다.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

1. 연구문제 및 연구모형

이상과 같은 근거에서 본 연구의 연구문제는 다음과 같이 설정하였다.

[연구문제 1] 소비자의 행정서비스개선에 대한 전반적인 요구수준은 어떠한가, 하위 영역별로는 어떠한가?

[연구문제 2] 소비자의 행정서비스개선에 대한 요구는 사회인구학적 변수와 행정기관 이용 변수, 소비자태도 변수에 따라 어떠한 차이를 보이는가?

[연구문제 3] 소비자의 행정서비스개선에 대한 요구에 영향을 미치는 제 변수들의 독립적인 영향력은 어떠한가?

연구모형을 도식화하면 다음 <그림 1>과 같다.

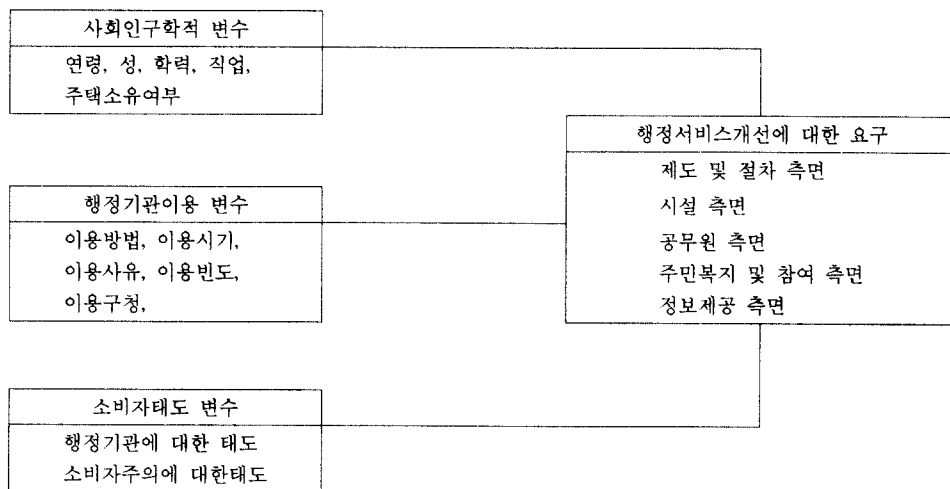
2. 조사도구

본 연구의 조사도구는 표준화된 자기기입식 설문지로서, 소비자의 사회인구학적 특성과 태도를 측정하는 문항과 행정기관이용 특성을 파악하는 문항, 그리고 행정서비스개선에 대한 소비자요구를 측정하는 문항으로 구성되었다. 선행연구를 참고하여 작성된 척도의 구체적인 내용과 측정방법은 다음과 같다. 각 척도의 타당도는 서울대학교 석박사과정의 소비자학 전공자 15명에게 이차적인 평가를 받았으며, 척도의 신뢰도 검증에는 내적일관성에 의한 측정방법인 Cronbach's Alpha를 사용하였다.

1) 소비자태도 척도

태도란, 어떤 대상에 대해서 지속적으로 호의적 또는 비호의적으로 반응하는 학습된 성향을 말한다 (Fishbein, 1967, 박명희, 1995에서 재인용).

먼저 행정기관에 대한 태도 척도는 소비자가 구청



<그림 1> 연구모형

에 대해 지속적으로 가지고 있는 신념과 감정을 측정하기 위한 것으로서, 서울시(1991), 김광주(1993), 엄관식(1995), 최광하(1991)의 연구를 참고하여 구성되었다. '구청에서 업무를 보는 것은 어렵다.', '구청은 웬지 딱딱하고 차갑게 여겨진다.', '구청 공무원들은 열심히 일한다.' 등 7개 문항에 대해 '매우 그렇다'에서 '전혀 그렇지 않다'의 5점 리커트형 척도로 측정되며 신뢰도계수는 .75이다.

소비자주의에 대한 태도란, 소비자권익을 보호하는 소비자운동의 이념 내지 철학으로서 소비자제일주의, 생활자주의에 대한 태도를 의미한다. 이 척도 또한 5점 리커트형 척도 7개 문항으로 구성되었는데, 박운아(1987), 김성숙(1989), 양희(1992) 등을 참고하였고 신뢰도계수는 .84이다. 두 변수 모두 점수가 높을 수록 태도가 긍정적이다.

2) 행정서비스개선에 대한 요구 척도

행정서비스개선에 대한 요구는 행정서비스개선을 위해 현재 시행되고 있거나 앞으로 시행될 수 있는 개선사항에 대한 소비자들의 요구도를 측정하는 것으로, 앞서의 이론적 배경에서 밝힌 바대로 크게 제도 및 절차 측면, 시설 측면, 공무원 측면, 주민복지 및 참여 측면, 정보제공 측면 등 5개 영역으로 구분된다.

구체적인 내용에 있어서는 바람직한 행정서비스의 방향을 제시한 이주희(1994, pp60-76), 행정쇄신위원회(1995, pp16-22), 성심여대 사회과학연구소(1991, pp198-211), 박천오(1995) 등의 문헌과 각 시도연구원에서 발간한 '민원쇄신연구방안', 서울시(1991), 서울시정개발연구원(1994) 등을 참고로 하였다.

각 영역 모두 5점 리커트형 척도 6개 문항으로 이루어져 총 30개 문항으로 구성되었으며, 총요구 척도에 대한 신뢰도계수는 .92였다. 각 하위영역에 대한 내용은 다음과 같다.

① 민원처리의 제도나 절차 측면 6문항-신청서류나 절차 간소화, 처리시간 단축 제도화, 업무시간 융통성확대, 출장민원 처리제도 확대, 우편·전화·컴퓨터 등을 통한 처리방식 활성화, 온라인 전국전산망 확대로 구성. 신뢰도 계수는 .93이었다.

② 시설 측면 6문항-대기공간, 주차공간 더 개선, 식음료, 의자 등 편의시설 더 개선, 민원실, 화장실 등의 청소상태 개선, 장애인 편의시설 더 개선, 임시탁아공간 등의 확충개선, 내부시설정비와 새단장으로 구성. 신뢰도 계수는 .96이다.

③ 공무원 측면 6문항-민원담당 공무원의 수 확충, 업무담당 전문공무원제도 활성화, 대민 친절도 향상, 이름표통한 책임처리 확대, 공정성과 청렴성, 업무처리 신속성으로 구성. 신뢰도 계수는 .90이다.

④ 주민복지 및 참여 측면 6문항-주민자원봉사창구 활성화, 구청내 주민의견수렴창구 제도화, 여론조사의 정규적 실시, 사랑방 제공, 각종 취미, 교양강좌 개설확대, 바자회 등 주민행사지원 활성화로 구성. 신뢰도계수는 .89이다.

⑤ 정보제공 측면 6문항-구청홍보코너 운영, 이용안내판의 개선, 구정신문발간하여 정보제공, 생활정보지와 지역신문 등에 구청 정보를 게재, 컴퓨터내 민원정보코너 확대, 민원처리과정 공개로 구성. 신뢰도계수는 .88이다.

3. 조사절차 및 분석

설문지 문항과 척도의 타당성여부를 일차 검토하기 위해 1996년 6월 10-14일 예비조사를 실시하였다. 조사대상은 직접 방문 또는 전화·우편·컴퓨터 등을 통해 구청을 이용한 경험이 있는 전주 시내 거주 성인소비자로서, 가장 최근의 이용경험에 근거하여 응답토록 하였다.

예비조사의 결과를 보완하여 1996년 6월 20일-27일 본조사를 실시하였다. 조사의

특성상 전주시의 2개 구(덕진구, 완산구)가 골고루 표집되도록 동별 유의할당표집방법을 사용하였다. 총 560부를 배포하였고 541부를 회수하였으며, 부실기재된 것을 제외하고 최종 511부를 분석하였다.

수집된 자료의 분석은 SPSS-PC+를 이용하여 평균, 빈도분포, 백분율, t-test, 일원분산분석, scheffe'-test, 중회귀분석을 적용하였다.

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

(*: 무응답 8명)

항목	구분	빈도(%)	항목	구분	빈도(%)
연령	20대	169(33.1)	이용방식	직접방문	383(75.0)
	30대	163(31.9)		전화	117(22.9)
	40대이상	179(35.0)		우편, 컴퓨터등	11(2.2)
성	남	199(38.9)	이용구청	덕진구청	278(54.4)
	여	312(61.1)		완산구청	233(45.6)
학력	고졸이하	256(50.1)	이용시기	올해	254(49.7)
	전문대졸	120(23.5)		작년	160(31.3)
	대졸이상	135(26.4)		그이전	97(19.0)
직업	비취업주부	94(18.4)	이용사유*	서류발급	159(31.6)
	전문직	118(23.2)		각종신고	74(14.7)
	사무직	122(23.9)		생활민원제소	66(13.1)
	판매생산서비스직	79(15.5)		세금관련	88(17.5)
	자영업	78(15.3)		자동차관련	51(10.1)
	기타	20(4.0)		기타	65(12.9)
주택	자가	317(62.0)	평균	1년에 1번이상	184(36.0)
	비자가	294(38.0)	이용빈도	1년에 1번정도	150(29.4)
				1년에 1번미만	177(34.6)

IV. 연구결과

1. 행정서비스개선 요구의 전반적인 경향

행정서비스개선 요구의 전반적인 경향을 살펴보기 위해 우선 각 영역별로 구체적인 내용 요구도를 살펴보면 다음 〈표 2〉와 같다.

내용별로 분석했을 때 가장 요구도가 높은 부분은 제도 및 절차측면에 있어서의 '온라인 전국전산망 방식 더 확대'로 나타났는데, 평균이 4.45이며, 전체 응답자의 55%가 '매우 필요하다'고 응답하였다.

그 다음으로 높게 나타난 것은 '장애인 편의시설을 더 개선해야한다' 는 것이었는데 평균 4.34점이었으며, '매우 필요하다'가 47.4%, '필요하다'가 41.7%로 전체 응답자의 89.1%가 필요하다 수준이상을 요구하고 있었다.

또한 '우편·전화·컴퓨터이용 민원처리방식의 확대'라든지, '공무원의 대민친절도 향상', '공정성과 청렴성', '업무처리의 신속성' '구청이용시 안내판의 개선', '각종 쿠키, 교양강좌'와 '주민행사의 개설과 지

원'에 대한 요구가 아주 높게 나타났다. '임시탁아공간의 개설'에 대한 요구도 전체 응답자 중 74.2%가 '필요하다'이상을 응답해 요구도가 높은 것으로 나타났다.

이를 각 하위영역별로 요구의 수준과 평균을 살펴보면 다음 〈표 3〉과 같다. 각 영역은 각 6개 문항으로 구성되어있고 최저 6점에서 최고 30점을 가지나, 이해의 편의를 돕기위해 전체점수를 항목으로 나눈 환산치를 제시하였다.

소비자들의 행정서비스 개선요구가 가장 높은 영역은 제도 및 절차 측면으로서, 평균이 4.15점으로 가장 높고, 최상위집단이 차지하는 비중 또한 21.7%로 다른 영역에 비해 높다. 그 다음으로는 공무원에 대한 개선요구인데, 평균 4.05점으로 상위와 최상위집단에 47.9%가 속한다.

주민복지 및 참여의 요구 역시 높아서 3.98점으로 나타났으며, 행정서비스 개선요구가 가장 낮은 영역은 정보제공측면이다. 그러나 영역들간의 이러한 차이가 현저한 것은 아니며, 정보제공 측면의 평균값도 3.92로 서비스개선 요구가 역시 높은 수준이다.

〈표 2〉 행정서비스 개선에 대한 소비자요구의 내용별 분석

		평균 (5점척도)	필요 (%)	매우필요 (%)
제도및 절차	* 신청 서류 및 절차 더 간소화	4.09	56.9	28.4
	* 처리시간을 더 단축할 수 있는 제도확대	4.15	52.3	33.7
	* 업무시간의 융통성을 더 확대	4.03	47.0	33.5
	* 출장민원처리제도를 더 활성화	3.95	50.5	26.0
	* 우편,전화,컴퓨터이용 방식 더 활성화	4.20	48.7	37.6
	* 온라인 전국전산망 방식 더 확대	4.45	38.0	55.0
시설	* 대기공간, 주차공간 더 개선	4.10	41.7	37.6
	* 식음료, 의자 등의 편의시설 더 개선	3.97	47.9	27.6
	* 민원실, 화장실 등의 청소상태 더 개선	3.91	45.8	26.2
	* 장애인 편의시설 더 개선	4.34	41.7	47.4
	* 입시탁아공간 등의 확대, 더 개선	3.98	40.9	33.3
	* 내부시설정비와 새단장	3.50	37.4	14.1
공무원	* 민원담당공무원 수의 확충	3.42	43.1	9.8
	* 업무담당 전문공무원제도의 활성화	3.95	54.0	23.3
	* 공무원 대민친절도 평가 더 향상	4.24	53.4	36.6
	* 이름표착용 등을 통한 책임행정 더 향상	4.16	46.8	37.0
	* 공정성과 청렴성 더 향상하도록 개선	4.30	37.0	48.5
	* 업무처리의 신속성 더 향상도록 개선	4.22	52.8	35.6
정보제공	* 구청내 구정 홍보코너 운영 활성화	3.91	55.7	19.8
	* 구청이용 안내판등 보기 쉽게 개선	4.06	58.5	24.9
	* 구청신문발간 정보제공	3.85	47.9	22.1
	* 생활정보지와 지역신문에 구정관련소식 게재	3.91	51.3	22.3
	* 컴퓨터통신내에 소식난을 신설, 충실히 게재	3.77	48.5	18.2
	* 민원처리과정의 정보공개	3.98	45.6	29.2
주민복지 및 참여	* 주민자원봉사창구 활성화	3.95	52.1	24.1
	* 구청내 주민의견수렴 창구 제도화,활성화	4.08	52.4	29.7
	* 여론조사의 정규적 실시및 주민모니터	3.92	50.1	24.3
	* 사랑방제도 도입확대	3.55	47.7	11.1
	* 각종 취미, 교양강좌 활성화	4.20	48.9	37.0
	* 바자회 등 주민행사 지원활성화	4.20	45.0	39.9

〈표 3〉 하위영역별 요구도의 경향

구분	제도및 절차	시설	공무원	정보제공	복지및 참여
하 위 (3점이하)*	16(3.1)	44(8.6)	21(4.1)	46(9.0)	35(6.8)
중하위(3.01-3.50)*	47(9.2)	82(15.9)	65(12.7)	94(18.4)	72(14.1)
중 위 (3.51-4.00)*	164(32.1)	166(32.6)	180(35.3)	187(36.6)	197(38.6)
상 위 (4.01-4.50)*	173(33.9)	132(25.8)	160(31.3)	120(23.5)	127(24.8)
최상위(4.51-5.00)*	111(21.7)	87(17.1)	75(16.6)	64(12.5)	80(15.7)
평균	4.15점	3.97점	4.05점	3.92점	3.98점

*: 환산점수

〈표 5〉 행정서비스 개선요구와 관련변인

변수	구분	(N)	전체요구도		변수	구분	(N)	전체요구도		
연령	20대	(169)	123.1	a	이용	덕진구청	(278)	n.s.	t=0.07	
	30대	(163)	120.7	ab		구청	완산구청			(233)
	40대이상	(179)	117.4	b		이용	올해	(254)	n.s.	F=0.46
성	남	(199)	n.s.	t=0.57	시기	작년	(160)			
	여	(312)			그이전	(97)				
직업	비취업주부	(94)	120.2	a	이용	생활민원	(66)	n.s.	F=1.46	
	전문직	(118)	123.9	a		사유	서류발급			(159)
	사무직	(122)	118.6	a		각종신고	(74)			
	관·생·서·직	(79)	119.2	a			세금관련			(88)
	자영업	(78)	117.8	a			그외			(116)
학력	고졸이하	(256)	n.s.	F=2.45	평균	1년1번이상	(184)	n.s.	F=1.62	
	전문대졸	(120)			이용	1년1번정도	(150)			
	대졸이상	(135)			빈도	1년1번미만	(177)			
주택	자가	(317)	n.s.	t=1.83	행정	하(7-18점)	(154)	n.s.	F=1.62	
	비자가	(294)			기관	중(19-24)	(321)			
이용	직접방문	(383)	n.s.	F=1.52	태도	상(25-35)	(36)	112.5 a	F=30.7***	
	방식 전화	(117)			소비자	하(7-28)	(110)			
	우편, 컴퓨터	(11)			주의	중(29-31)	(113)			
					태도	상(32-35)	(288)	123.8 c		

*: P < .05 ***: P < .001

〈표 4〉 행정서비스개선 요구의 전반적인 경향

구분	환산치	N(%)
하 위 (90점이하)	1-3.00점	10(2.0)
중하위 (91-105점)	3.01-3.50점	48(9.4)
중 위 (106-120점)	3.51-4.00점	200(39.1)
상 위 (121-135점)	4.01-4.50점	185(36.2)
최상위 (136-150점)	4.51-5.00점	68(13.3)
계		511(100.0)
평균	4.01점	

따라서 행정서비스 개선요구를 전체적으로 살펴보면 ‘그저그렇다’ 수준 이하(3점이하)는 전체의 2.0%인 10명에 불과했으며, ‘필요하다’는 수준라고 응답한 경우(3.51-4.00점)가 가장 많다. 평균은 ‘필요하다’ 수준인 120.3점(환산치 4.01)이다 〈표 4〉.

2. 관련변수 분석

행정서비스에 대한 개선 요구가 소비자의 사회적 구학적 변수, 태도변수, 행정기관이용변수에 따라 어떠한 관련이 있는가를 일원분산분석과 t-test를 통해 살펴본 결과는 다음 〈표 5〉와 같다. 하위영역간의 유의한 차이는 .05수준에서 scheffe' test를 이용하였다.

전체요구도에 있어서는 연령과 직업, 소비자주의 태도가 유의한 변수로 나타났다. 즉, 연령이 20대인 경우 40대이상에 비해 행정서비스개선에 대한 요구가 높고, 소비자주의 태도가 상인 집단이 중인 집단보다 중인 집단이 하인 집단보다 요구수준이 높다. 직업의 경우는 전문직일 경우 행정서비스개선에 대한 요구가 높으나 하위집단간 차이에서 scheffe'-test에서는 유의하게 나타나지 않는다.

하위영역별로 개선요구도에 관련이 되는 유의미한 변수를 간단히 제시하면 다음과 〈표 6〉과 같다.³⁾

하위영역별 관련변수 분석에 있어서 특이한 점은

〈표 6〉 하위영역별 관련변수

변인	구분	(N)	절차및제도	시설	공무원	정보제공	복지및참여
연령	20대	(169)		24.6 a		24.2 a	24.4 a
	30대	(163)	n.s.	24.1 b	n.s.	23.4 ab	24.1 b
	40대이상	(179)		22.9 b		22.8 b	23.1 b
			f=2.19	f=9.40***	f=2.20	f=6.78**	f=6.89**
학력	고졸이하	(256)					23.5 a
	전문대졸	(120)	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	24.3 a
	대졸이상	(135)					24.2 a
			f=2.76	f=1.13	f=2.02	f=1.01	f=3.27*
직업	비취업주부	(94)		23.8 a			
	전문직	(118)		24.7 a			
	사무직	(122)		23.5 a			
	판·생·서·직	(79)	n.s.	23.5 a	n.s.	n.s.	n.s.
	자영업	(78)		23.0 a			
			f=1.70	f=2.99*	f=2.13	f=2.11	f=1.64
이용 방식	이용 직접방문	(383)				23.3 a	
	방식 전화	(117)	n.s.	n.s.	n.s.	23.7 a	n.s.
	우편, 컴퓨터	(11)				25.9 a	
			f=0.62	f=2.44	f=2.00	f=3.30	f=0.11
평균 이용 빈도	1년1번이상	(184)	24.4 a				
	1년1번정도	(150)	25.3 b	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	1년1번미만	(177)	24.9 ab				
			f=3.21*	f=2.57	f=0.19	f=0.82	f=0.69
행정 기관 태도	하(7-18점)	(154)	25.5 a				
	중(19-24)	(321)	24.5 b	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	상(25-35)	(36)	25.1 ab				
			f=4.73**	f=0.30	f=2.50	f=0.06	f=0.29
소비자 주의 태도	하(7-28)	(110)	22.9 a	22.1 a	22.8 a	22.0 a	22.8 a
	중(29-31)	(113)	24.6 b	23.4 b	24.1 b	23.5 b	23.6 ab
	상(32-35)	(288)	25.8 c	24.6 c	25.0 c	24.1 b	24.4 b
			f=34.6***	f=19.2***	f=20.0***	f=15.1***	f=12.2***

소비자주의 태도가 모든 영역에서 매우 유의한 변수로 나타났다는 점이다. 즉, 소비자주의 태도가 높은 집단이 낮은 집단에 비해 개선에 대한 요구가 높게 나타난다.

한편 행정에 대한 태도변수는 행정기관에 대한 태도가 부정적일 수록 즉, 태도수준이 '하'일 수록 모든 영역에서 개선에 대한 요구수준이 높았다. 그러나 통계적으로 유의한 영역은 절차 및 제도 하위영

역에서만 나타났다.

절차 및 제도 측면에서의 서비스개선요구에 있어서만 유의하게 관련되는 변수로 평균이용빈도가 있는데, 평균이용빈도가 1년에 1번정도인 집단이 1년에 1번이상의 집단에 비해 요구가 높다.

시설 측면에 있어서는 연령과 직업, 소비자주의 태도가 유의한 변수로, 연령이 20대인 집단은 다른 연령대에 비해 시설에 대한 요구가 높다. 직업에 있어

3) 영역별로 유의미한 관련변수가 적었기때문에 지면관계상 표를 간략히 하였다.

서는 전문직의 요구도가 높았으나 웨페검증에서는 하위집단간 차이가 나타나지 않았다. 소비자주의 태도는 앞서에서 제시한 대로 소비자주의 태도가 높은 집단일수록 시설측면에 대한 요구가 높았다.

정보제공 측면에 있어서 특히 관심이 가는 변수는 행정기관 이용방식 변수로 현재 우편이나 컴퓨터를 이용하여 행정기관을 이용하고 있는 집단은 그렇지 않은 집단보다 정보제공과 관련된 요구의 수준이 높다. 앞으로 컴퓨터의 이용이 더욱더 보편화할 경우 이러한 요구 역시 더 증대될 것이라 생각된다.

주민복지및 참여 측면에서 유의한 변수는 연령과 교육, 소비자주의 태도변수인데, 역시 20대가 다른 연령에 비해, 소비자주의 태도가 높을 수록 이 영역의 요구가 높게 나타난다. 교육이 높은 경우 개선 요구역시 높지만 하위영역별로 유의한 차이를 보이지는 않는다.

3. 행정서비스개선 요구에 대한 제 변수들의 독립적인 영향력

행정서비스개선의 요구와 관련이 있는 제 변수들의 독립적인 영향력을 알아보기위해 중회귀분석을 하였다.

독립변수를 회귀식에 포함시킴에 있어서 구청이용시기, 이용빈도, 연령, 학력, 소득, 행정에 대한 태도, 소비자주의에 대한 태도는 서열변수로서 그대로 적용시켰다.

그러나 그외의 변수들은 명목변수로, 그대로 회귀식에 적용시킬 경우 회귀식이 매우 복잡해 질 뿐 아니라 보고자하는 결과를 밝혀낼 수 없으므로 단순화하였다.

우선 구청이용방식 변수는 '직접방문시=1' '그외=0' 으로, 주택소유여부는 '자가=1' '그외=0' 으로 변환하였다. 또한 구청이용사유와 직업변수는 일원분산분석 결과 나타난 요구의 평균을 기초로 하여, 다른 집단에 비해 특히 개선요구가 높았던 집단을 기준으로 이분하였다. 즉, 구청이용사유는 '생활민원계

〈표 7〉 행정서비스개선 요구에 대한 관련변수의 중회귀분석⁴⁾

(N=511)

	행정서비스 개선에 대한 요구(b/ β)					
	전 체	제도 및 절차	시설	공무원	정보제공	주민복지및 참여
소비자주의 태도	0.98 0.29***	0.26 0.32***	0.24 0.26***	0.20 0.26***	0.17 0.14***	0.13 0.16***
전문직	4.95 0.14**	1.21 0.14**	1.10 0.11*	0.82 0.10*	1.14 0.13**	
연령	-0.20 -0.14**		-0.58 -0.15**		-0.40 -0.11*	-0.51 -0.15**
행정에 대한 태도		-0.11 -0.10*		-0.13 -0.13**		
상수	86.13	18.88	17.78	20.53	19.22	21.15
R ²	0.136	0.133	0.111	0.095	0.073	0.062

4) 모든 독립변수를 회귀식에 포함시켰으나, 전체요구도와 각 하위영역별 요구도에서 한변이라도 유의하게 나타나는 변수는 표에 제시된 4개 변수뿐이었다. 따라서 표의 간결성을 위해 이를 중심으로 제시하였다.

소=1' '그외=0'으로, 직업변수는 '전문직인 경우=1, 아닐 경우는 0' 인 하나의 더미변수로 처리하였다. 회귀에 사용된 분석식은 다음과 같다.

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + b_7x_7 + b_8x_8 + b_9x_9 + b_{10}x_{10} + b_{11}x_{11} + b_{12}x_{12} + e$$

Y : 행정서비스 개선에 대한 요구도

- x1 : 구청이용방식(직접 방문=1, 그외=0)
- x2 : 구청이용시기
- x3 : 구청이용사유(생활민원체소=1, 그외=)
- x4 : 구청이용빈도
- x5 : 연령
- x6 : 성별(남성=1, 여성=0)
- x7 : 학력
- x8 : 전문직(전문직=1, 그외=0)
- x9 : 주택소유여부
- x10 : 가계소득
- x11 : 행정에 대한 태도
- x12 : 소비자주의 태도
- bo : 상수

독립변수가 행정서비스개선 의 요구에 미치는 독립적인 영향력을 전체요구와 개별 하위영역별로 표준화된 회귀계수(β)를 중심으로 살펴보면 다음 <표 7>과 같다.

먼저 행정서비스개선에 대한 요구를 전체적으로 볼 때, 독립적인 영향을 미치는 제 1의 변수는 '소비자주의 태도' 로, 소비자주의 태도 수준이 높을 수록 요구의 수준 또한 높아진다($\beta=0.29$). 그 다음으로 중요한 변수는 전문직을 가졌을 경우로, 전문직일 경우 그렇지 않은 경우 보다 행정서비스개선에 대한 전체적인 요구가 높다($\beta=0.14$). 또한 연령의 경우는 연령이 낮을 수록 개선요구가 증가하는 것으로 나타났다($\beta=-0.14$). 이들 세 변수의 종속변수에 대한 설명력은 13.6%이다.

이러한 경향은 하위영역별로도 어느 정도 유사하게 나타나는데, 시설 측면과 정보제공 측면에서의 행정서비스개선 요구는 소비자주의 태도가 높을 수록, 전문직일 경우, 연령이 낮을 수록 요구수준이 높다.

한편, 제도 및 절차 측면과 공무원 측면에서의 행정서비스개선 요구는 소비자주의 태도가 높을 수록, 전문직인 경우, 행정에 대한 태도가 낮을 수록(부정적일 수록) 높게 나타난다. 마지막으로 주민복지 및 참여 측면에서는 소비자주의 태도와 연령만이 유의한 변수로, 소비자주의 태도가 높을 수록, 연령이 낮을 수록 요구의 수준이 높아진다.

IV. 결론 및 제언

20세기를 지배해왔던 주요 흐름이 21세기를 준비하면서 매우 큰 변화를 경험하고 있다. 다가오는 21세기에는 공적 영역에서의 주도권과 권력을 행사하던 국가의 힘에 큰 변화가 예상되고, 정부기능 수행 방식에도 개혁이 요구된다. 행정서비스에 있어서도 그 이용자인 국민을 단지 서비스의 수혜자 또는 주민의 측면에서만 파악할 것이 아니라 서비스의 소비자 또는 고객으로 파악하고자 하는 인식의 대전환이 요구된다.

이를 위해서는 소비자의 입장에서 요구를 파악하고 이에 부응하는 정책을 세우는 것이 필요한데, 이를 위해 본 논문은 행정서비스개선에 대한 소비자의 요구를 특히 구청의 행정서비스를 중심으로 하여 측정하고자 하였다.

그 결과, 행정서비스 개선에 대한 소비자의 요구는 전반적으로 매우 높은 편이며, 특히 제도 및 절차측면과 공무원측면, 주민복지와 참여의 측면에서의 요구수준이 더 높게 나타난다. 특히 이러한 개선요구는 전체적으로 볼 때 소비자주의 태도가 높을 수록, 전문직일 경우, 연령이 낮을 수록 유의하게 높아졌다.

따라서 이러한 결과를 근거로 다음과 같은 결론및 제언을 할 수 있다.

첫째, 구청의 행정서비스는 앞으로 현재보다 더욱 개선되어야 하며, 소비자의 요구가 비교적 더 높은 제도및 절차측면과 공무원 측면, 주민복지와 참여측면에서 더욱 활발이 전개되어야 한다.

특히 본 논문의 결과 개별적이고 구체적인 개선부분으로 '온라인 전국전산망 확대' 라든지, '장애인

편의시설 확대', '우편·전화·컴퓨터 이용방식 확대', '공무원 대민 친절도 향상', '공무원의 공정성', '주민 대상 각종 취미교양강좌나 행사참여 확대'와 같은 부분들이 제시되었다. 이러한 부분의 개선은 최근 지자체 실시 이후 향상되고 있으나, 그 수준에 있어 아직 다른 민간 부분에서 이루어진 수준에는 매우 못미치는 상황이다. 앞으로 이러한 측면에 대한 개선이 더 우선적으로 보다 더 활발히 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 논문의 결과 소비자의 행정서비스개선에 대한 요구에 가장 유의한 영향을 미치는 변수는 소비자주의 태도였다. 즉, 소비자주의 태도가 높을 수록 행정서비스에 대한 개선 요구가 높아졌다. 그런데 일반적으로 소비자주의 태도는 소득 수준과 교육 수준이 높아질 수록 높아지는 경향을 보인다. 따라서 행정서비스개선에 대한 소비자의 요구는 앞으로 점점 더 높아질 것이며, 보다 다양한 측면에서 제기 될 것이라 예상할 수 있다.

셋째, 현재 20대 젊은 연령층의 소비자들은 앞으로 지방자치, 행정자치의 주역들이다. 그런데 이들 집단의 행정서비스개선 요구가 다른 연령층에 비해 현저히 높을 뿐 아니라, 특히 선택적 행정서비스 수요라 볼 수 있는 정보제공과 주민복지 및 참여 측면에서 높은 요구수준을 보였다. 따라서 앞으로 이들의 요구에 부응할 수 있는 서비스개선이, 특히 정보제공과 참여측면에서 더욱 활발히 이루어져서 이들을 대상으로 한 취미교양강좌나 컴퓨터통신을 이용한 정보제공 노력들이 더욱 활발히 이루어져야 한다고 생각된다.

본 논문의 제한점은 구청의 행정서비스에만 국한되어 측정되었다는 점과 전국을 연구대상으로 포괄하지 못하고 전주지역에 국한되었다는 점이다. 앞으로 후속연구에서 보다 포괄적인 연구가 시행되어야 할 것이다.

【참 고 문 헌】

- 1) 김광주, 행정과 공무원에 관한 국민의 인식과 행태분석, 한국행정연구 제 2권 1호, 1993, pp153-162.
- 2) 김성숙, 도시저소득층의 소비자문제지각과 관련요인 연구, 서울대 석사논문, 1989.
- 3) 김신희·조경호, 지방정부 행정서비스에 대한 시민의식과 평가: 울산시를 중심으로, 한국행정연구 4권 2호, 1995, pp133-154.
- 4) 김재일·이유재·김주영, 서비스산업의 현황과 서비스품질, 한국소비자학회, 1996 학술대회자료집, 1996.6, pp1-58.
- 5) 내무부 지방행정연수원, 지방행정연구대회 연구보고서, 1991.
- 6) 노정현·박우서·안용식 공편저, 행정개혁론: 이론과 실제, 나남출판, 1994.
- 7) 문영규, 행정서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-일선공무원의 행태를 중심으로, 광운대 박사논문, 1994.
- 8) 박경원, 21세기형 서비스행정의 구축방안, 한국행정연구 제 45권 2호, 1995년 여름, pp5-20.
- 9) 박명희, 소비자의사결정론, 학현사, 1996.
- 10) 박운아, 소비자태도와 소비자역할수행에 관한 연구, 서울대 석사논문, 1988.
- 11) 박천오, 민원행정서비스의 현황과 개선과제, 정책논단, 제 5호, 1995, pp14-18.
- 12) 서울시, 동사무소 민원행정서비스에 대한 시민의견조사보고서, 1991.
- 13) 서울시정개발연구원, 서울시민 의식조사, 1994.
- 14) 성심여대 사회과학연구소, 주민생활과 지방자치, 형성사, 1991.
- 15) 송인성, 도시정부의 행정서비스 개선에 관한 연구: 서울시를 중심으로, 건국대 석사논문, 1995.
- 16) 양 회, 청소년 소비생활문제에 관한 연구, 서울대 석사논문, 1992.
- 17) 엄관식, 민원행정에 있어서의태도 결정요인에 관한 연구: 민원행정에 대한 민원인과 민원공무원의 태도 비교, 한국외국어대학교 석사논문, 1995.
- 18) 오석홍, 민원행정의 개혁방안, 한국행정연구 제 2권 1호, 1993. 봄, pp93-188.
- 19) 이기춘, 소비자교육론, 교문사, 1994.
- 20) 이유재, 서비스마케팅, 학현사, 1995.
- 21) 이주희, 주민만족 행정서비스 혁명: 전략과 전술,

- 무한출판, 1994.
- 22) 최광하, 행정서비스에 대한 인식과 개선방안에 관한 연구, 서울시립대 석사논문, 1991.
- 23) 최병선, 정부규제론, 범문사, 1994.
- 24) 한국지방행정연구원, 민원행정처리실태분석에 관한 연구, 1987.8.
- 25) 한국행정연구원, 행정에 관한 국민의 인식과 평가, 1992.
- 26) 행정쇄신위원회, 고객만족시대의 행정서비스, 1995.
- 27) 황중수, 민원행정의 문제점과 그 개선방안에 관한 연구: 서울시 민원행정제도를 중심으로, 중앙대 석사논문, 1993.
- 28) Poister, T.H. & G.T. Henry, Citizen Ratings of Public and Private Service Quality: A Comparative Perspective, *Public Administration Review (PAR)*, 54, pp155-160.
- 29) Brown, K. & J. Pyers, Putting Teeth into the Efficiency and Effectiveness of Public Services, *PAR*, 48, 1988, pp735-742.
- 30) Wagenheim & Reurink, Customer Service in Public Administration, *PAR*, 1991, 51, pp263-264.