

농촌지역주민의 행정서비스 만족도 연구

김정태* · 정지웅**

* 서울대학교 대학원 · ** 서울대학교 농경제사회학부 교수

A Study on Rural Citizen Satisfaction for Local Public Service

Jung Tae Kim* · Ji Woong Cheong**

* Ph.D. Candidate, Graduate School, Seoul National University,

** Professor, Seoul National University*

Summary

The objectives of this study were (1) to measure the level of satisfaction on rural for local public service. (2) and analyse variables related to the public service. Reviewing the literature and related studies for theoretical framework, Six criteria characterize public service : (1) responsiveness, (2) convenience, (3) speed, (4) correctness, (5) pleasantness, (6) equality, which are reflected in the instrument of this study. By the results of analysis, two dimensions (convenience, responsiveness) and total satisfaction are related to their residential lengths of the same rural area. For the total public service satisfaction gender, age, educational level, income level, occupation, and residential years explained in 13.3%. For the convenience dimension their variables accounted for 22.4%. For responsiveness dimension their variables interpreted in 23.2%. For speed and correctness dimension their variables explained in 21.6%. For pleasantness dimension their variables accounted for local public services in 15.3%. For equality dimension their variables explained in 16.2%.

Key Words : Satisfaction, Rural services, Public services

I. 서 론

지역사회 개발은 주민주도의 노력으로 지역 사회 개발을 전개하는 과정으로서 지방자치제의 실시와 지방자치단체장의 선거는 지역사회 개발에 새로운 접근을 요구하고 있다. 과거 중앙주도의 개발방식과는 달리 지역개발의 책임을 지방정부와 지역주민의 책임으로 인식하는 계기가 되게 하였고, 지역주민은 지역개발에 대한 요구를 적극적으로 표출하게 되었다. 그러나 지방자치단체의 부족한 지방재정의 형편에 비추어 지역주민의 다양한 욕구는 지방자치단체의 커다란 문제점을 안겨주고 있다. 그러나, 행정서비스는 지역사회에 대한 만족의 한 형태로

서 지역사회 만족도에 영향을 미치는 요인으로 (고순철, 1992) 지역주민이 해당 지역에 갖는 만족의 한 형태로서의 가치를 지니고 있다.

이러한 이유로 행정서비스 만족에 대한 관심이 크게 증가하고 있으며, 다양한 평가기관에 의해 다양한 이름으로 중앙부처와 지방자치단체의 행정서비스에 대한 평가가 이루어지고 있다. 특히 지방자치제의 실시에 따라 주민들이 만족하는 행정서비스를 제공하기 위한 노력이 증대되면서 전반적으로 행정서비스 수준이 향상되고 있는 것으로 나타나고 있다. 그러나, 현재 국내 행정서비스 만족에 대한 연구는 해당 지방자치단체의 행정서비스 만족 수준을 측정하는 것에 초점을 두고 있다. 이는 해당 지방자

치단체와 중앙행정기관 자체의 행정서비스 만족 수준을 측정하는 것에 한정되고 있다. 그리고, 해당 지역사회에 있어서도 농촌지역보다는 도시 지역의 행정서비스 만족 수준을 평가하는 것에 초점을 두고 있다. 따라서 본 연구에서는 행정서비스 만족도와 주민개인간의 특성변인과의 관계를 규명하여 농촌지역의 행정서비스 만족 수준을 제고할 수 있는 방안에 대한 기초자료를 제시하는데 초점을 두었다.

II. 행정환경의 변화와 행정서비스의 개혁

1. 행정환경의 변화

행정서비스 공급에 있어 정부의 변화에 대한 논의는 전체적으로 방만한 공공부문의 비대해짐과 경제위기에서 찾아 볼 수 있다(Mountfield, 1997). 영국의 공무원 수가 1980년대 75만여 명에서 최근 1939년 이래 가장 작은 수인 50만명 이하로 축소했음을 보여주듯이 최근의 행정서비스 개혁의 바탕에 있는 것은 작은 정부를 지향하는 시민의식의 변화와 어려움에 빠진 경제를 희생시키기 위한 재정축소의 의미를 함유한 것이라고 생각할 수 있다. 그리고, 이와 같은 것을 가능하게 하는 정보통신 및 과학기술의 발달도 생각해 볼 수 있다.

그러나, 본질적으로 행정서비스 개혁에 대한 논의는 높은 수준의 효율성을 추구하는 전지구적인 변화에 의한 것으로, 시장지배에 바탕을 둔 경제·정치·자유주의에 대한 새로운 모습이며, 국가의 역할은 가능한 작게 만들고 기능에 있어서는 필요한 만큼의 확대를 요구하는 것이다(Pinto, 1998). 이처럼 경제적 위기와 고효율을 추진하는 모습은 세계적인 공통된 현상이다. 이에 따라 전세계 국가들은 각기 다른 이름으로 행정서비스 개혁의 모습을 보이고 있으며, 그 변화의 초점은 공공부문의 축소와 높은 생산성을 지닌 정부조직의 건설에 있다. 이에 따라 정부부문도 기업의 경영관리 이념을 도입하

여 행정서비스 제공의 모습도 국민을 수혜자가 아닌 고객으로 인식하는 단계에 이르게 된 것이다.

2. 주요 선진국의 행정서비스 개혁

세계 각국의 행정서비스 개혁은 캐나다 행정서비스 2000(public service 2000), 오스트레일리아 재정관리 향상프로그램(financial management improvement program), 오스트리아 행정관리프로젝트(administration management project), 덴마크 행정부문 근대화 프로그램(modernization program for the public sector), 포르투갈 중요부가계획(major option plan)의 다양한 이름으로 벨기에, 브라질, 핀란드, 독일, 이탈리아 등의 국가에서 발견되고 있다(Haque, 2001). 공공서비스 개혁의 중요 중요한 요인과 목적은 공공부문의 비효율성을 극복하는 것이며, 독점의 축소, 재정적자의 축소와 무역장벽 축소, 공공지출 감소, 보조금 지급 축소, 세입 확장, 경쟁확대와 외국 투자 확대, 행정서비스 질의 개선, 행정서비스 이용고객의 만족 수준의 증가이다(Haque, 2001). 이와 같은 행정관리변화의 양상은 크게 경제적 위기와 정부의 재정적 부담이 주요한 원인으로 작용한 것을 보여 주고 있는 것이다. 여기에서는 국가 스스로의 노력으로 행정서비스 개혁을 추진했던 미국과 영국, 남아프리카 공화국과 국가 외부의 힘에 의해 개혁이 추진되었던 아프리카 탄자니아, 그리고, 국가의 근대화를 이루어 내기 위한 수단으로 행정서비스 개혁에 초점이 맞추어진 중국의 사례를 간략히 살펴보기로 한다.

미국의 행정개혁은 1980년대 말부터 고객만족이 도입되기 시작하였다. 본격적으로 도입된 계기는 미국의 경우 1987년 상무장관 말콤 블드리지(Malcolm Baldrige)를 기념하여 제정한 것이 시초였다(박중훈, 1998). 1993년 9월 미국의 부통령 고어(Gore)는 'Red Tape to Result'라는 제목의 정부평가성과단(the National Performance Review)의 보고서를 대통령에게 전달하였다. 그

보고서의 목적은 클린턴 행정부 아래에 있는 연방정부는 국민으로부터 재창출(reinventing)을 요구받고 있으며, 이러한 문제를 해결하기 위해 사기업 부문이 제공하고 있는 고객에 초점을 맞추어 결과지향으로의 행정관리 이념과 공무원들의 수행변화를 제공해야 한다고 주장했다(David, 1999). 이에 따라 NPR 팀은 '보다 적은 비용으로 일 더 잘하는 정부'의 재창출을 표방하고 경쟁적 정부, 기업화된 정부, 시장 지향적인 정부 등을 지향하면서 국민을 제일의 서비스고객(puting customers first)으로 보는 등 시장 경쟁적 원리를 공공관리에 획기적으로 수용하였다. 이 평가단의 활동은 크게 2단계로 나누어 진행되었는데, 1단계에서는 인력감축과 정부운영방법 개선안 마련 등 정부내부개혁에, 2단계에서는 규제개혁 등 정부와 시민관계 개선에 중점을 두고 진행되었다. 제 2기 클린턴 행정부에 들어서서는 정부성과평가단의 개혁이 성공하기 위해서는 정부와 민간간의 상호협력증진이 중요하다는 인식하에 제 1기 클린턴 행정부에서 추진한 개혁작업에 대한 성과평가 작업을 통해 각종 프로그램의 질을 높이고자 하는데 관심을 보이고 있다(이정관, 1998).

영국은 1988년 보고서 'Improving Management in Government' 후에 행정서비스를 개혁하기 위해 'Next Steps' 기구를 발족시켜 지속적으로 행정부문의 변화를 주도해 오고 있다. 현재 영국에서는 'Next Steps Program'을 중심 내용은 '시민헌장(Citizen charters)'이라고 할 수 있다. 영국의 시민헌장 프로그램의 중요한 목적은 공공서비스의 기준을 제시하는 것이며 서비스 수요자의 욕구와 바람들에 대해 좀더 책임감 있게 하기 위한 것이라고 할 수 있다. 이러한 영국의 작은 정부 운동은 재정적자를 축소(복지주의적 기능을 축소하고 민영화를 추진하여)하는 것이다.

이상과 같이 내부적인 위기를 극복하기 위한 개혁의 선진국들의 경우와는 달리 탄자니아의 행정서비스 개혁은 1980년대의 재정적인 위기로 인해 행정부문의 규모를 축소한 것과 밀접

한 관련이 있다. 탄자니아는 세계은행의 주도하에 조직의 평가와 효율성, 인센티브와 차이를 두는 효과적인 행정조직의 구성, 공공부문 고용자의 수 축소, 행정공무원의 능력 배양, 지방자치 시스템의 개혁이 이루어졌다(Mccourt, 1999). 즉, 내부적인 변화에 의한 행정개혁의 진행양상과 외부적 영향으로 인한 행정개혁의 양상의 초점이 모두 효율성에 초점이 맞추어 진 것으로, 남아프리카 공화국의 행정서비스 개혁과정과 개혁의 내용을 소개한 Ncholo(2000)의 연구도 행정자원의 사용에 있어서 효과적이고 경제적인 면을 중요한 기준으로 삼고 있음을 보여주고 있다. 즉 대부분의 국가의 행정서비스 개혁은 경제적인 위기를 극복하기 위한 수단으로서 사용된 예를 보여준다. 그러나 중국의 경우는 행정서비스 개혁의 방향은 국가의 근대화를 이끌어 내기 위한 수단으로서 행정서비스 개혁의 초점이 맞추어져 있다. 그에 대한 주요한 골자는 업무를 잘 처리한 사람에게는 보상을 주고 못한 사람에게는 불이익을 주는 성과평가제도의 도입과 공개적이고 공정한 경쟁을 유도하는 것이다. 즉 오랫동안 인간의 지배에 익숙해져 있는 중국의 환경을 법의 지배라는 체제로의 전환의 길을 모색하는 과정인 것이다(Tong, 1999).

행정서비스 개혁의 초점은 국가의 목표에 따라 다양한 방식으로 전개되고 있다. 그러나, 행정서비스가 진행되는 양상을 살펴보면 행정부문 축소와 그에 따른 경쟁의 체제 구축, 나아가 기업적 요소를 받아들여 국민을 고객으로 보기 위한 노력을 하고 있는 것이다. 이러한 변화의 척도가 될 수 있는 기준이 되는 것이 행정서비스 만족이라고 생각할 수 있다.

3. 한국의 행정서비스 개혁

국내에서 논의되고 있는 주민평가는 김영삼 정부가 들어서면서 '국민과 함께 하는 정부'라는 정부운영의 기치에서 출발하였다(최준호, 1999). 국내 행정서비스 개혁에 대한 변화 모습

은 행정서비스 만족에 대한 주민평가와 각 행정기관의 행정서비스 현장의 모습에서 찾아 볼 수 있다.

이러한 변화는 지방자치제의 실시와 민선지방자치단체장의 출현 이후 행정서비스에 대한 주민만족이 중요한 행정의 목표로 변하고 있음을 보여 준다. 그러나 국내의 행정서비스 개혁은 경제위기로 인한 재정상의 이유가 큰 문제가 되었다. 즉 우리의 경우는 IMF 경제위기를 극복하기 위하여 민간부문에서 구조조정을 통하여 인원감축이 진행되는 과정에서, 정부도 고통을 분담해야 된다는 논리가 강했다. 진행양상의 측면에서 보면 고도성장기에 팽창된 민간부문에 대한 정부간섭의 축소가 그 목적이었다.

그러나 외국과는 달리 국내 행정서비스 개혁의 특징에 대해 정정길(2000)은 정부개입 축소가 만연된 행정부패와 부조리를 없애는 방법이 될 것이라 믿는 사람들이 많았다는 점을 들고 있다. 즉 국내 행정서비스 개혁의 모습은 조직축소를 통한 효율성의 제고라는 경제적 측면의 공통된 개혁의 모습과 부정부패 척결이라는 국내의 현실을 반영하고 있는 것이다. 행정서비스 개혁과 관련된 법령 변화는 <표 1>과 같다.

이상의 법령의 변화의 양상과 함께 정부의 노력과 의지가 구체적인 형태로 표현된 대표적인 사례로 행정서비스 현장제를 들 수 있다. 행정서비스 현장제에 대한 내용을 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 1> 행정서비스 개혁과 관련된 법령의 변화

-
- ▶ 1994년 1월 7일 「행정규제 및 민원사무기본법」 제정
 - 민원인의 권리와 민원행정이 대응성, 책임성, 편의성, 신속성, 공정성 확보를 위한 법적 기초 수립
 - ▶ 1994년 4월 시행령과 시행규칙을 각각 제정
 - ▶ 1998년 6월 대통령훈령 제70호 「행정서비스현장 제정지침」 제정
 - ▶ 1999년 5월
 - 고객현장이라는 이름으로 행정서비스 현장제와 유사한 제도를 공기업을 대상으로 시행하고 있으며, 정부와 지방자치단체를 포함한 산하단체까지 확대 시행할 계획임을 언론에 발표
 - 현재 행정자치부(행정제도과)를 총괄부처로 하여 행정서비스 현장제 추진 중
 - ▶ 2000년 기관별 모든 부서·업무분야로 현장제정 확대
-

출처 : 기획예산처, 1999.5.27, 보도자료.

<표 2> 행정서비스 현장제에 대한 내용

-
- ▶ 현장제정의 기본원칙
 - 1. 고객중심, 2. 서비스의 구체성, 3. 최고 수준의 서비스 제공, 4. 비용·편익 역량, 5. 체계적 정보제공, 6. 시정 및 보상 조치 명시, 7. 고객 참여
 - ▶ 1998년
 - 1단계 : 철도·우정·소방·경찰 등 대민 접촉이 빈번한 업무를 중심으로 10개 중앙 부처를 선정, 현장제의 시범운영
 - ▶ 1999년
 - 2단계 : 전 중앙행정기관 및 지방자치단체로 하여금 1기관 1개 이상의 현장을 제정하여 운영하도록 함
 - ▶ 2000년
 - 모든 서비스분야로 현장제 확대 운영(계획)
-

출처 : 정윤수, 1999, p. 55의 내용을 참고하여 작성.

이러한 변화는 지방행정 패러다임 변화에 능동적이고 합리적으로 대처하기 위한 것으로서 지방행정에 대한 주민 만족도에 대한 개념도입이 필요하게 된 것이다. 이에 따라 정부는 공식적으로 행정서비스에 대한 만족도 조사를 1997년 8월 「민원사무처리에 관한 법률」을 제정하면서부터 실시하였다.

중점을 둔다. 그러나 결과(outcome)는 투입, 활동, 산출에 의해 표현되는 모든 노력의 결과에 대한 측정치로 볼 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 행정서비스 배분단계를 투입(input), 활동(activity), 산출(output)의 세 단계로 보며 만족(satisfaction)은 행정서비스를 받는 전 과정을 통해 이용자가 받는 만족의 개념으로 본다.

III. 조사도구 및 연구절차

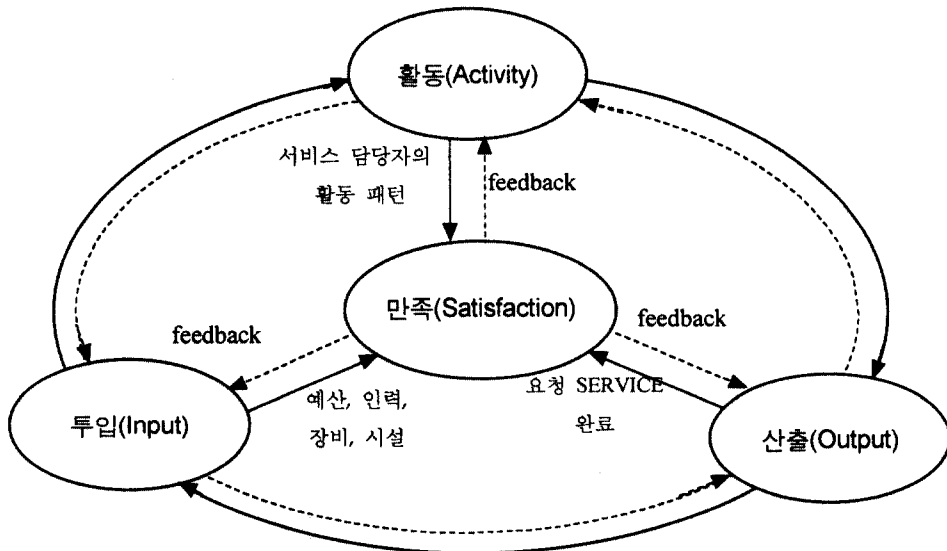
나. 행정서비스 질의 측정요소

1. 행정서비스 배분단계와 차원설정

가. 행정서비스 배분 모형

행정서비스 질을 측정하기 위해 본 연구에서는 행정서비스 배분모형을 구성하였다. 일반적으로 공공서비스 배분모형을 살펴보면 공급자 위주에 중점을 두어 투입과 활동에 초점을 두고 있으며, 고객의 관점에서는 산출(output)과 결과(outcome) 또는 만족(satisfaction)에 초점을 두고 있다(Kim, 1998). 따라서 본 연구는 행정서비스 이용자를 대상으로 연구를 진행함에 따라 고객의 관점인 산출과 결과(만족)의 측면에

행정서비스 배분단계와 행정서비스 질의 측정요소를 관련지어 생각해 보면 Gaster는 서비스 질의 차원을 환경 및 분위기와 관련된 유형성, 기술적 차원과 관련된 신뢰성, 대응성, 보증성, 상호대면적 내용의 감정어입 등을 들고 있다(김기식, 1999). 그리고, Donabedian는 질의 차원으로서 ① 기술적 차원(과학과 기술을 문제해결에 응용), ② 비기술적 차원(서비스 제공자와 고객과의 사회적 심리학적 반응) ③ 서비스가 제공되는 환경의 세 가지 관점을 제시하고 있으며, John과 Kieron(1989)는 차원의 설정에 있어 ① 핵심서비스(서비스는 무엇을 위해 고안되었으며, 그것은 어떠한 것을 충족시키는가?) ②



<그림 1> 행정서비스 배분 모형

서비스 환경 ③ 서비스 관계(서비스 제공자와 서비스 공급자)의 세가지 차원을 제시하고 있다. 또한 Kim(1998)은 ① 기술적 자원(무엇?), ② 비기술적 자원(어떻게), ③ 환경적 자원(어디에서?)를 제시하고 있다. 즉 이상의 연구들은 행정서비스 공급과정에서 환경 및 분위기의 물리적인 측면과 행정서비스 전달자와 서비스 수요자의 상호작용에 발생하는 측면의 두 가지 분류를 가능하게 해 준다.

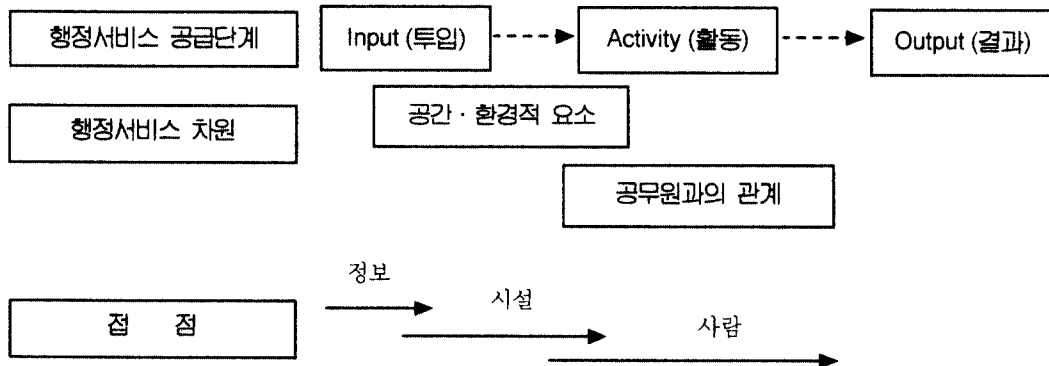
다. 행정서비스 배분과 접점(MOT)과의 관계

행정서비스 배분단계에서 생각해 보아야 하는 것은 접점(moment of truth)과의 관계를 생각해 보아야 한다. 접점이란 고객이 기관을 방문하여 해당업무를 마치고 떠날 때까지의 일련의 과정을 말하는 것이다. 이러한 접점연구에는 크게 두 가지가 있다. 첫째, 사람에 대한 접점이다. 고객과 접하는 공무원들이 어떻게 고객을 대하느냐에 따라서 고객의 만족도는 크게 좌우된다. 고객접점 현장에서 만족도는 고객과 공무원들의 판단력과 행정양상에 따라 많이 달라진다. 둘째 시설과 설비에 의한 접점을 생각해 볼 수 있다. 이것은 고객이 직접보고, 접촉하는 여러 가지 물건이나 사무실, 건물, 각종 시설(휴게실이나 안내소 등) 등과 관련된 체험이다. 셋째, 정보에 의한 접점이다. 이는 고객에게 제공하는

정보의 내용과 전달방법 등과 관련된 것으로서, 홍보/광고매체, 팜플렛, 안내판, 출판물 등의 정보요소를 말한다(박중훈 외, 1996).

즉, 접점과의 관계를 고려해 보면 행정서비스를 제공하는 공무원과의 접점과 서비스가 전달되는 공간적 환경에 대한 접점, 민원인이 서비스를 제공받기 전의 사전정보 습득 접점과 공간·환경적 요소 속에서 습득할 수 있는 정보의 접점으로 생각해 볼 수 있다.

즉 이상의 논의를 바탕으로 행정서비스가 배분되는 과정은 행정서비스가 전달되는 측면에서 행정서비스를 제공하기 위해 마련된 시설, 장비, 인력의 단계인 투입, 공무원과 민원인과의 상호관계의 형태로서 민원인을 대하는 태도와 해당업무가 처리되는 과정인 활동, 행정업무가 처리된 결과인 산출, 행정서비스를 제공받은 후 투입, 활동, 결과에 대한 종합적인 판단인 만족의 4단계로 볼 수 있다. 행정서비스 차원으로 행정서비스가 제공되는 물리적인 측면인 공간·환경적 요소와 공무원과 민원인의 상호작용에서 발생하는 과정으로 구분할 수 있으며, 공간·환경적 요소에 접근하는 과정까지의 정보와의 접점, 물리적인 요소와 결합하는 시설과의 접점, 공무원과의 관계인 사람과의 접점을 생각해 볼 수 있다. 이상의 논의를 그림으로 제시하면 다음과 같다.



〈그림 2〉 행정서비스 공급단계와 차원, 접점과의 관계

라. 행정서비스 차원의 구성

대부분의 연구에서 서비스 질 차원의 구성을 이용가능성(availability), 대응성(responsiveness), 편리성(convenience), 즉각성(timeless)으로 보고 있다(Kennedy et al., 1989). 그러나 현재 많은 국가에서 공공서비스를 측정하고 있으나, 아직 까지 명확한 측정도구나 개발되지 못하고 있다. 이러한 이유는 각각의 서비스 차원은 서비스 제공자의 가치를 제시한 것으로서 이러한 가치 들은 나라마다 문화, 정치, 사회경제적인 배경 이 다르기 때문이다. 이에 따라 나라마다 행정 서비스 질에 대해 서로 다른 전략을 사용하나 행정서비스 질 차원에 있어는 거의 모든 국가 가 접근성(accessibility), 즉시성(timeless), 정확성 (accuracy), 고객에 대해 좀더 생각하기 (reflecting the more immediate impact or the customer) 을 공통적으로 사용하고 있다(Kim, 1998). 현재 대부분의 OECD 국가들의 기본적인 서비스 차 원은 즉시성(timeless), 서비스의 양(amount or volume of service), 접근성과 편리성(accessibility and convenience), 즉각적인 의사소통(instantaneous communication), 서비스의 이용가능성과 지속성(availability or continuity of service), 정확 성(accuracy/correctness), 안전성(safety), 적절함 (appropriateness, suitability)이다.

이러한 차원들은 서비스 결과보다 서비스 전

달과정에 초점을 두고 있는 것이다(Kim, 1998). 국내의 연구의 행정서비스 차원의 설정을 살펴 보면, 박중훈(1996)에서는 행정서비스 질을 구 성하는 요소로 접근용이성(accessibility and availability), 편리성(convenience), 신속·정확성 (speed and correctness), 쾌적성(pleasantness), 대 응성(responsiveness), 형평성(equity), 환류성 (feedback)의 7가지의 차원으로 행정서비스 차원 을 구성하였으나, 이후의 연구(2000)을 통해 행 정서비스 차원을 접근용이성, 편리성, 신속·정 확성, 대응·환류성, 형평성, 쾌적성의 6가지 기 준으로 설정하였다. 한국지방행정연구원(2001)은 대응성, 접근성, 쾌적성, 편리성의 민원환경을 반영한 기준과 민원처리태도와 관련된 신속성, 정확성, 친절성, 공정성의 8가지 기준을 설정하 였다. 경기개발연구원의 하혜수(1999)가 설정한 차원은 접근성, 편리성, 쾌적성, 신속·정확성, 대응성, 형평성, 환류성의 7가지 차원으로 설정 하였고, Kim(1998)은 접근·용이성, 편리성(con- venience), 신속·정확성(speed and correctness), 대응성(responsiveness), 형평성(equality), 환류성 (feedback)의 7가지 차원을 설정하였다.

그러나 이상의 연구에서 사용한 차원을 살펴 본 결과 측정차원의 요소는 비슷하나, 차원의 이름에 있어 서로 상이함을 보여 주고 있었다. Kennedy와 Young(1989)의 연구는 쾌적성(pleasantness)은 서비스 고객이 보인 전문적인 행동과

<표 3> OECD 국가들의 공통적인 서비스 차원

OECD 국가들의 공통적인 서비스 차원
· 즉시성(timeless)
· 서비스의 양(amount or volume of service)
· 접근성과 편리성(accessibility and convenience)
· 즉각적인 의사소통(instantaneous communication)
· 서비스의 이용가능성과 지속성(availability or continuity of service)
· 정확성(accuracy/correctness)
· 안전성(safety)
· 서비스의 적절성(appropriateness, suitability)

<표 4> 선행연구 서비스 차원의 정의

연구자	차원
Kennedy & Young (1989)	availability (고객이 서비스 제공자에게 접근할 수 있는 정도)
	responsiveness (서비스 제공자가 고객의 요구에 즉각적인 반응 정도)
	timeless (고객이 요구하고 협의한 시간내에 서비스가 수행된 정도)
	completeness (종합적으로 일어 처리된 정도)
	pleasantness (서비스 고객에게 보인 전문적인 행동과 예의 정도)
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	responsiveness (고객을 도우려는 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지)
	assurance (종업원의 지식과 신뢰감을 야기할 수 있는 능력)
	tangibles (물리적 시설과 장비 그리고 직원의 외모)
	empathy (기업이 고객에게 제공하는 개별적 관심과 보살핌)
	reliability (약속된 서비스를 믿을 수 있게 정확히 수행하는 능력)
하혜수 (1999)	접근성 (행정서비스를 받는데 얼마나 쉬운가)
	편리성 (행정서비스를 제공받는데 얼마나 편리한가)
	쾌적성 (시설과 분위기가 얼마나 깨끗하고 쾌적한가)
	신속·정확성 (행정서비스가 신속하고 정확하게 처리되는가)
	대응성 (행정서비스에 대해 얼마나 공평하게 제공하는가)
	형평성 (행정서비스에 얼마나 공평하게 제공하는가)
	환류성 (행정서비스의 제공에 있어서 고객과 공무원간의 의사전달내용)
Kim (1998)	accessibility & availability (행정서비스를 받기 쉬운 정도)
	convenience (행정서비스를 받기에 얼마나 편리한가)
	speed & correctness (요구한 서비스가 정확하게 이루어진 정도와 시간)
	pleasantness (행정서비스 제공 환경과 편의시설)
	responsiveness (공무원들이 얼마나 고객의 요구에 활동적으로 반응하는가)
	equality (요구한 서비스가 공정하고 공평하게 받기 쉬운 정도)
	feedback (서비스 결과에 대해 공무원과 의사교환 한 정도)
한국행정연구원 (2000)	접근용이성 (행정서비스를 받기가 얼마나 쉬운가)
	편리성 (행정서비스를 받기가 얼마나 편리한가)
	신속·정확성 (행정서비스가 신속하고 정확하게 처리되는가)
	쾌적성 (행정서비스를 받는 시설과 분위기는 어떠한가)
	대응·환류성 (민원요구상 얼마나 잘 대해 주는가며 상호간의 의사소통)
	공평성 (행정서비스를 공평하게 전달해 주고 있는가)
한국지방행정연구원 (2001)	대응성 (사전 정보 제공수준 정도)
	접근성 (창구안내수준과 담당자 연결 정도)
	쾌적성 (민원신청서식 획득 정도)
	신속성 (대기시간과 민원처리의 정확도 정도)
	친절성 (공무원의 응대태도 정도)
	공정성 (담당공무원의 공정한 대우 정도)

예의 정도로 규정하고 있는데 반해 Kim(1998)이 설정한 쾌적성(pleasantness)은 행정서비스를 제공 환경과 편의시설로 설정하고 있어 행정서비스 만족 차원의 설정이 필요하였다.

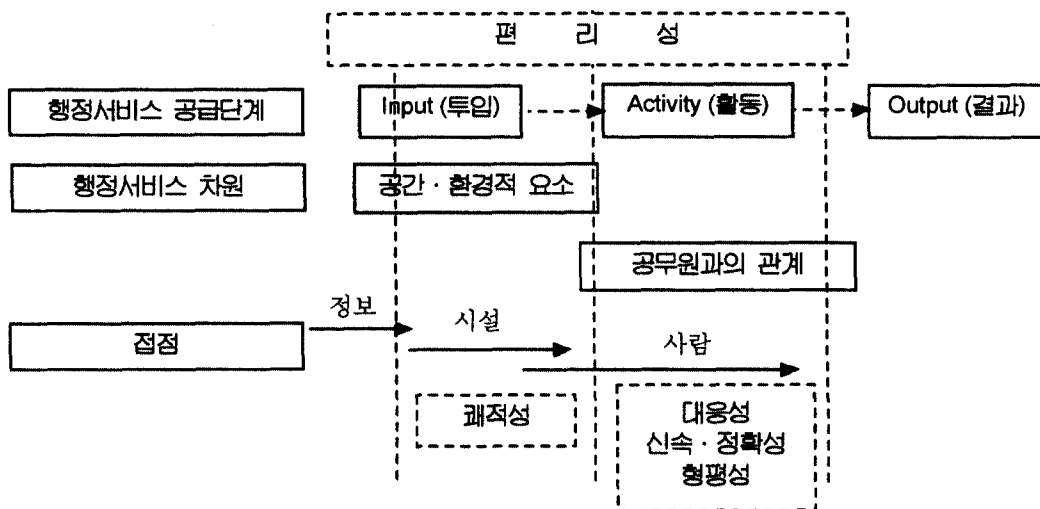
이상의 연구를 살펴볼 때 행정서비스를 구성하는 차원은 공통적으로 행정서비스를 제공하는 공간으로의 이동의 용이함과 사전정보제공 정도를 나타내는 차원, 공무원과의 관계를 나타내는 것으로서 요구한 서비스가 신속하고 정확하게 이루어지는 정도를 나타내는 차원과 요구한 민원을 해결하는 과정 속에서 담당공무원의 고객에 대한 태도를 나타내는 차원, 민원인의 차별을 없애고 공정한 형태로 제공되는 차원과 행정서비스를 받는 공간의 환경상태를 나타내는 차원, 쉽고 편리하게 행정서비스가 이루어지는 정도인 차원을 생각해 볼 수 있었다.

본 연구에서는 차원의 설정에 있어 물리적인 환경과 공무원과의 태도 속에서 발생하는 과정의 두 가지 차원과 행정서비스가 배분되는 단계를 고려하여 차원을 설정하였다. 물리적인 환경의 상태를 나타내는 정도는 차원은 Kim(1998), Parasuraman, Zeithaml와 Berry(1988), 하혜수(1999), 한국행정연구원(2000)의 차원을 고려하여 행정서비스가 제공되는 물리적인 환경

과 편의시설 정도로서 쾌적성 차원으로 규정하였다.

담당공무원과의 관계 속에서 발생하는 차원 중 공정하게 진행되는 정도를 나타내는 차원은 하혜수(1999), Kim(1998), 한국행정연구원(2000), 한국지방행정연구원(2001)의 연구를 참고하여 형평성 차원으로 설정하였으며, 요구한 민원행정서비스를 제공하려는 공무원의 태도와 관련된 것으로서 요구한 서비스를 신속하고 정확하게 전달하려고 하는 정도의 차원은 Kennedy와 Young (1989), 하혜수(1999), Kim(1998), 한국행정연구원(2000), 한국지방행정연구원(2001)의 연구를 참고하여 신속·정확성 차원으로 설정하였다. 대응성 차원은 행정서비스 제공자가 고객의 요구에 반응하는 정도로 규정하였으며 Kennedy와 Young(1989), Parasuraman, Zeithaml와 Berry (1988), 한국행정연구원(2000), Kim(1998)의 차원의 정의를 사용하였다.

행정서비스 받기의 편리한 정도는 서비스 제공자의 사전정보에 대한 접근과 제공환경에서의 편리한 정도로 생각해 볼 수 있었으며, Kim(1998), 하혜수(1999), 한국행정연구원(2000)의 차원설정을 참고하였다. 설정된 차원과 행정서비스 배분단계를 살펴보면 <그림 3>와 같다.



<그림 3> 행정서비스 배분단계와 차원

2. 행정서비스 만족도 조사도구

행정서비스 만족 측정 조사도구를 제작하기 위해 먼저, 관련문헌과 행정서비스 만족도를 측정한 선행연구들의 관련변인들을 조사하여 2001년 6월 8일 수원시청과 수원시 팔달구청의 민원행정업무를 본 주민들을 대상으로 예비조사를 거쳐 확정하였다. 신뢰도 검증결과 Cronbach's alpha 값은 사용하였다. 측정된 값은 0.9367로서 조사도구의 신뢰도는 문제가 없는 것으로 판명되었다. 농촌지역의 구분은 인구기준 5만을 기준으로 비교적 수도권에서 멀리 떨어져 있고 농촌지역의 특색을 잘 반영하고 있는 지역인 충청남도 유구읍과 예산읍을 대상으로 행정기관에서 민원행정업무를 처리한 사람을 대상으로 직접설문의 방식을 사용하였으며, 수거된 설문지를 자료선별(data cleaning)을 통해 100부를 분석에 사용하였고, 자료분석에는 SPSS 10.1프로그램을 사용하였다.

IV. 연구 결과

1. 조사 대상자들의 일반적 특성

조사 대상자들의 일반적 특성을 보면 남성 응답자는 55(55.0%)명, 여성은 45(45%)명이었고, 연령별 분포를 보면 20대 집단이 27(27.0%)명, 30대 집단은 26(26.0%)명으로 40대 14(14.0%)명, 50대 20(20.0%)명, 60대 이상 13(13.0%)명 보다 많은 것으로 나타났다. 학력별 분포를 살펴보면 고졸 이하의 집단은 54(54.0%)명으로 고졸 이하 집단이 과반수를 넘는 것으로 분석되었다. 또한 소득 분포에 있어 농촌 지역은 월 소득 100만원 미만이 60(60.0%)명, 150만원 미만은 19(19.0%)으로 비교적 낮은 것으로 분석되었다. 응답자들의 직업별 분포를 보면 자영업 24(24.0%)과 농림어업 20(20.0%)이 전체의 40% 이상이었다. 거주기간별 분포를 보면 20년 미만 10(10.0%)명, 20년 이상 56(56.0%)명으로 비교적 오랫동안 거주한 사람이 많은 것으로 나타났다.

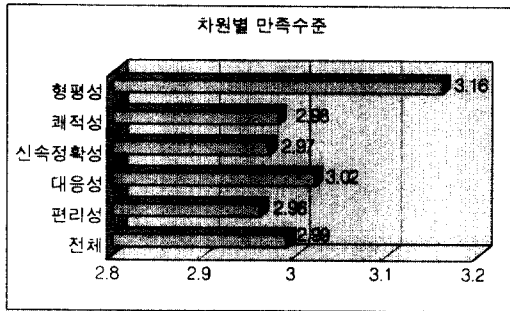
〈표 5〉 조사 대상자들의 일반적 특성

변 인	집 단	농 촌
		빈 도 (%)
성 별	남	55(55.0)
	여	45(45.0)
연 령	20대	27(27.0)
	30대	26(26.0)
	40대	14(14.0)
	50대	20(20.0)
	60대 이상	13(13.0)
학 력	고졸 이하	54(54.0)
	대졸 이하	43(43.0)
	대학원 이상	3(3.0)
소득수준	100만원 미만	60(60.0)
	150만원 미만	19(19.0)
	200만원 미만	10(10.0)
	250만원 미만	4(4.0)
	250만원 이상	7(7.0)
직 업	사무/관리/경영	12(12.0)
	기술/생산	10(10.0)
	전문직	7(7.0)
	자영업	24(24.0)
	농림어업	20(20.0)
	공무원	0(0)
	주 부	9(9.0)
	학 생	14(14.0)
기 타	4(4.0)	
거주기간	5년 이하	18(18.0)
	10년 이하	8(8.0)
	15년 이하	8(8.0)
	20년 이하	10(10.0)
	20년 이상	56(56.0)

2. 설문문항별 행정서비스 만족 수준

농촌지역의 차원별 행정서비스 만족수준을 분석하기 위해 Likert 5점 척도를 이용하였다. 분석된 결과를 살펴보면 전체수준의 행정서비스 만족 수준은 2.99 수준으로 분석되었고, 형평성 차원의 만족 수준이 3.16으로 가장 높았으며, 대응성 차원의 행정서비스 만족 수준은 3.02, 폐적성 차원은 2.98, 신속·정확성 차원은

<표 6> 차원별 행정서비스 만족 수준



2.97, 편리성 차원은 2.96의 수준의 순으로 분석되어 농촌지역의 경우 형평성 차원이 전체 만족 수준이 가장 높았다. 행정서비스 배분단계와 관련지어 생각해 보면 공무원과의 관계를 나타내는 형평성과 대응성의 차원이 공간·환경적

요소보다 다소 높은 것으로 나타났다.

3. 농촌지역 행정서비스 만족 수준과 제 변인과의 상관관계 분석

농촌 지역의 행정서비스 만족 수준과 제 변인과의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 통하여 확인한 결과는 <표 7>과 같다.

농촌 지역의 행정서비스 만족 수준과 제 변인과의 관계를 분석해 본 결과 개인적 변인과 행정서비스 만족 수준과는 관련이 없는 것으로 분석되었다. 그러나 거주기간과 편리성, 대응성 차원이 유의수준 1% 수준에서 상관관계를 보이고 있으나 비교적 낮은 상관관계를 보이고 있는 것으로 분석되었으며, 종합 만족 수준은 5% 수준에서 상관관계가 있는 것으로 나타났으나,

<표 7> 농촌 지역의 행정서비스 만족 수준과 관련 변인과의 상관관계 분석

변인	개인적 변인						행정서비스 만족 수준					
	성별	연령	학력	소득	직업	거주기간	편리성	대응성	신속·정확성	쾌적성	형평성	종합만족
성별	1.00											
연령	-.255**	1.00										
학력	-.002	-.571**	1.00									
소득	-.143	-.007	.199**	1.00								
직업	.086	-.192	.251*	-.148	1.00							
거주기간	-.216**	.426**	-.330**	-.123	-.123	1.00						
편리성	.018	.028	-.062	.039	.083	.233**	1.00					
대응성	.108	.069	-.059	.087	-.032	.233**	.719**	1.00				
신속·정확성	.069	-.017	.048	.029	.046	.157	.687**	.839**	1.00			
쾌적성	.035	.095	-.188	-.024	.035	.168	.426**	.570**	.497**	1.00		
형평성	-.086	.118	.038	.045	-.014	.179	.457**	.530**	.508**	.025*	1.00	
종합만족	.056	.062	-.063	.051	.330	.245*	.866**	.940**	.887**	.657**	.599**	1.00

역시 낮은 상관관계를 보이고 있다.

4. 행정서비스 만족 수준과 관련변인과의 최적화 척도 회귀분석

가. 행정서비스 만족의 최적화 척도 회귀분석

설문응답자들의 개인적 변인이 행정서비스 만족 수준의 총 변량을 어느 정도 설명하고 있는가를 파악하기 위해 최적화 척도 회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같았다. 6개의 설명변수에 의해 행정서비스 만족 수준의 변화를 예측하기 위해 잔차의 극소화 원리를 적용하여 그려진 회귀선은 분산분석(F-test) 결과 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 신뢰할 수 있음이 판명되었다. 6개의 설명변수(성별, 연령, 학력, 소득수준, 직업, 거주기간)로 구성된 유의미한 이 회귀선은 결정계수(R^2)가 0.133로 분석되어, 투입된 6개의 설명변인군에 의해 데이터가 종속변수(행정서비스 만족)의 총 변량의 13.3%를 설명하는 것으로 나타났다. 한편, 투입된 설명변수들의 다중공선성을 판단하기 위해 허용오차 계수는 점점한 결과 0.30 이상으로 독립변수들 사이의 상관성에 문제가 없어 6개의 변수를 동시에 분석에 투입해도 문제가 없었다. 그리고, 투입된 설명변수의 종속변수에 대한 영향력은

‘성별’의 표준화 계수($\beta=0.102$)와, ‘연령’의 표준화 계수($\beta=0.192$)로 나타났으며, ‘소득수준’의 표준화 계수($\beta=0.264$)와 ‘직업’의 표준화 계수($\beta=0.238$)와 ‘거주기간’의 표준화 계수($\beta=0.210$)가 상대적으로 크게 나타나 개인적 변인군중에서 ‘성별’, ‘연령’, ‘소득수준’, ‘직업’의 변인과 ‘거주기간’의 변인이 행정서비스 만족 수준에 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

나. 편리성 차원의 행정서비스 만족의 최적화 척도 회귀분석

설문응답자들의 개인적 변인이 편리성 차원의 행정서비스 만족 수준의 총 변량을 어느 정도 설명하고 있는가를 파악하기 위해 최적화 척도 회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>과 같았다.

6개의 설명변수에 의해 편리성 차원의 행정서비스 만족 수준의 변화를 예측하기 위해 잔차의 극소화 원리를 적용하여 그려진 회귀선은 분산분석 결과 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 신뢰할 수 있음이 판명되었다. 6개의 설명변수(성별, 연령, 학력, 소득수준, 직업, 거주기간)로 구성된 유의미한 이 회귀선은 결정계수(R^2)가 0.224로 분석되어, 투입된 6개의 설명변인군에 의해 데이터가 종속변수(행정서비스 만족)의 총 변량의 22.4%를 설명하는 것으로 나타났다.

<표 8> 행정서비스 만족 수준과 관련 변인과의 최적화 척도 회귀분석

변 인	결정계수 (adj R ²)	표준화계수 (β)	표준오차	F	다중공선성	분 산 분 석		
					Tolerance	선형회귀	잔 차	F
성 별	0.133	.102	.099	1.060	.894	18.597	81.403	3.54**
연 령		.192	.097	3.899	.930			
학 력		-7.011E-02	.098	.510	.909			
소득수준		.264	.095	7.734	.974			
직 업		.238	.098	5.855	.903			
거주기간		.210	.099	4.488	.891			

** p<.01.

〈표 9〉 편리성 차원의 행정서비스 만족 수준과 관련 변인과의 최적화 척도 회귀분석

지역	변인	결정계수 (adj R ²)	표준화계수 (β)	표준오차	F	다중공선성			
						Tolerance	선형회귀	잔차	F
농촌	성 별	0.224	.145	.096	2.269	.846	27.130	72.870	5.77**
	연 령		-.354	.104	11.584	.725			
	학 력		-2.796E-02	.093	9.026E-02	.905			
	소득수준		9.018E-02	.091	.981	.945			
	직 업		.220	.091	5.896	.956			
	거주기간		.487	.100	23.501	.777			

** p<.01.

한편, 투입된 설명변수들의 다중공선성을 판단하기 위해 허용오차 계수는 점검한 결과 0.30 이상으로 독립변수들 사이의 상관성에 문제가 없어 분석시 6개의 변수를 동시에 투입해도 문제가 없는 것으로 파악되었다. 그리고, 투입된 설명변수의 종속변수에 대한 영향력은 '성별'의 표준화 계수(β=0.145)와, '연령'의 표준화 계수(β=-0.354)로 타났으며, '직업'의 표준화 계수(β=0.220)와 '거주기간'의 표준화 계수(β=0.487)가 상대적으로 크게 나타나 개인적 변인군 중에서 '성별', '연령', '직업'의 변인과 '거주기간'의 변인이 편리성 차원의 행정서비스 만족 수준에 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

다. 대응성 차원의 행정 서비스 만족 수준의 최적화 척도 회귀분석

6개의 설명변수에 의해 대응성 차원의 행정 서비스 만족 수준의 변화를 예측하기 위해 잔차의 극소화 원리를 적용하여 그려진 회귀선은 분산분석 결과 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 신뢰할 수 있음이 판명되었다. 6개의 설명변수(성별, 연령, 학력, 소득수준, 직업, 거주기간)로 구성된 유의미한 이 회귀선은 결정계수(R²)가 0.232로 분석되어, 투입된 6개의 설명변인군에 의해 데이터가 종속변수(행정서비스 만족)의 총 변량의 23.2%을 설명하는 것으로 나타났다. 한편, 투입된 설명변수들의 다중공선성을 판단

〈표 10〉 대응성 차원의 행정서비스 만족 수준과 관련 변인과의 최적화 척도 회귀분석

지역	변인	결정계수 (adj R ²)	표준화계수 (β)	표준오차	F	다중공선성			
						Tolerance	선형회귀	잔차	F
농촌	성 별	0.232	.225	.095	5.552	.854	27.825	72.175	5.97**
	연 령		-5.616E-02	.101	.306	.754			
	학 력		6.306E-02	.093	.460	.897			
	소득수준		.254	.089	8.091	.971			
	직 업		-.321	.093	11.992	.902			
	거주기간		.340	.096	12.567	.846			

** p<.01.

하기 위해 허용오차 계수는 점검한 결과 0.30 이상으로 독립변수들 사이의 상관성에 문제가 없어 6개의 변수를 동시에 분석에 투입하였다. 그리고, 투입된 설명변수의 종속변수에 대한 영향력은 '성별'의 표준화 계수($\beta=0.225$)와 '소득수준'의 표준화 계수($\beta=0.254$)로 나타났으며, '직업'의 표준화 계수($\beta=-0.321$)와 '거주기간'의 표준화 계수($\beta=0.340$)가 상대적으로 크게 나타나 개인적 변인군중에서 '성별', '소득수준', '직업'의 변인과 '거주기간'의 변인이 대응성 차원의 행정서비스 만족 수준에 영향력이 큰 것으로 분석되었으나, '직업'의 변인은 부적 영향력을 보이는 것으로 분석되었다.

라. 신속·정확성 차원의 행정서비스 만족 수준의 최적화 척도 회귀분석

6개의 설명변수에 의해 신속·정확성 차원의 행정서비스 만족 수준의 변화를 예측하기 위해 잔차의 극소화 원리를 적용하여 그려진 회귀선은 분산분석결과 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 신뢰할 수 있음이 판명되었다. 6개의 설명변수(성별, 연령, 학력, 소득수준, 직업, 거주기간)로 구성된 유의미한 이 회귀선은 결정계수(R^2)가 0.216로 분석되어, 투입된 6개의 설명변인군에 의해 데이터가 종속변수(행정서비스 만

족)의 총 변량의 21.6%을 설명하는 것으로 나타났다. 한편, 투입된 설명변수들의 다중공선성을 판단하기 위해 허용오차 계수는 점검한 결과 0.30 이상으로 독립변수들 사이의 상관성에 문제가 없어 6개의 변수를 동시에 분석에 투입해도 괜찮은 것으로 파악되었다. 그리고, 투입된 설명변수의 종속변수에 대한 영향력은 '성별'의 표준화 계수($\beta=0.244$)와 '연령'의 표준화 계수($\beta=0.233$)와 '직업'의 표준화 계수($\beta=0.379$)와 '거주기간'의 표준화 계수($\beta=0.311$)가 상대적으로 크게 나타나 개인적 변인군중에서 '성별', '연령', '직업'의 변인과 '거주기간'의 변인이 신속·정확성 차원의 행정서비스 만족 수준에 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

마. 쾌적성 차원의 행정 서비스 만족 수준의 최적화 척도 회귀분석

농촌 지역의 경우 '거주지역'의 변수를 뺀 6개의 설명변수에 의해 쾌적성 차원의 행정서비스 만족 수준의 변화를 예측하기 위해 잔차의 극소화 원리를 적용하여 그려진 회귀선은 분산분석결과 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 신뢰할 수 있음이 판명되었다. 6개의 설명변수(성별, 연령, 학력, 소득수준, 직업, 거주기간)로 구성된 유의미한 이 회귀선은 결정계수(R^2)가

〈표 11〉 신속·정확성 차원의 행정서비스 만족 수준과 관련 변인과의 최적화 척도 회귀분석

지역	변인	결정계수 (adj R ²)	표준화계수 (β)	표준오차	F	다중공선성			
						Tolerance	선형회귀	잔차	
농촌	성 별	0.216	.244	.095	6.609	.880	26.378	73.622	5.55**
	연 령		.233	.095	6.6003	.878			
	학 력		6.603E-02	.116	.325	.589			
	소득수준		9.193E-02	.094	.964	.			
	직 업		.379	.109	12.024	.661			
	거주기간		.311	.099	9.838	.807			

** p<.01.

<표 12> 쾌적성 차원의 행정서비스 만족 수준과 관련 변인과의 최적화 척도 회귀분석

지역	변인	결정계수 (adj R ²)	표준화계수 (β)	표준오차	F	다중공선성	분 산 분 석		
						Tolerance	선형회귀	잔차	F
농촌	성 별	0.153	9.152E-02	.100	.841	.859	20.416	79.584	3.98**
	연 령		-.143	.111	1.680	.700			
	학 령		-.228	.104	4.849	.769			
	소득수준		1.972E-02	.098	4.023E-02	.886			
	직 업		.326	.099	10.822	.872			
	거주기간		.145	.102	2.011	.823			

** p<.01.

0.153로 분석되어, 투입된 6개의 설명변인군에 의해 데이터가 종속변수(행정서비스 만족)의 총 변량의 15.3%를 설명하는 것으로 나타났다. 한편, 투입된 설명변수들의 다중공선성을 판단하기 위해 허용오차 계수는 점검한 결과 0.30 이상으로 독립변수들 사이의 상관성에 문제가 없어 6개의 변수를 동시에 분석에 투입하였다. 그리고, 투입된 설명변수의 종속변수에 대한 영향력은 '연령'의 표준화 계수(β=-0.143)와 '학력'의 표준화 계수(β=-0.228)와 '직업'의 표준화 계수(β=0.326)와 '거주기간'의 표준화 계수(β=0.145)가 상대적으로 크게 나타나 개인적 변인군중에서 '연령', '학력', '직업'의 변인과 '거주기간'의 변인이 쾌적성 차원의 행정서비스 만족 수준에 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

바. 형평성 차원의 행정서비스 만족의 최적화 척도 회귀분석

농촌 지역의 경우 '거주지역'의 변수를 뺀 6개의 설명변수에 의해 형평성 차원의 행정서비스 만족 수준의 변화를 예측하기 위해 잔차의 극소화 원리를 적용하여 그려진 회귀선은 분산 분석결과 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 신뢰할 수 있음이 판명되었다. 6개의 설명변수(성별, 연령, 학력, 소득수준, 직업, 거주기간)로 구성된 유의미한 이 회귀선은 결정계수(R²)가 0.162로 분석되어, 투입된 6개의 설명변인군에 의해 데이터가 종속변수(행정서비스 만족)의 총 변량의 16.2%를 설명하는 것으로 나타났다. 한편, 투입된 설명변수들의 다중공선성을 판단하

<표 13> 형평성 차원의 행정 서비스 만족 수준과 관련 변인과의 최적화 척도 회귀분석

지역	변인	결정계수 (adj R ²)	표준화계수 (β)	표준오차	F	다중공선성	분 산 분 석		
						Tolerance	선형회귀	잔차	F
농촌	성별	0.162	.135	.102	1.734	.811	21.274	78.726	4.19**
	연령		.314	.112	7.846	.675			
	학력		9.031E-02	.117	.599	.622			
	소득수준		9.215E-02	.097	.900	.897			
	직업		.306	.103	8.925	.805			
	거주기간		.259	.104	6.224	.787			

** p<.01.

기 위해 허용오차 계수는 점검한 결과 0.30 이상으로 독립변수들 사이의 상관성에 문제가 없어 6개의 변수를 동시에 분석에 투입해도 문제가 없는 것으로 파악되었다. 그리고, 투입된 설명변수의 종속변수에 대한 영향력은 '성별'의 표준화 계수($\beta=0.135$)와 '연령'의 표준화 계수($\beta=0.314$)와 '직업'의 표준화 계수($\beta=0.306$)와 '거주기간'의 표준화 계수($\beta=0.259$)가 상대적으로 크게 나타나 개인적 변인군중에서 '성별', '연령', '직업'의 변인과 '거주기간'의 변인이 형평성 차원의 행정서비스 만족 수준에 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

V. 결 론

행정관리이념의 변화는 방만해진 행정조직의 축소와 경제적인 위기를 배경으로 조직의 축소는 물론 인력감축과 고효율을 이상으로 실시되었다. 우리나라는 지방자치제의 실시로 주민을 행정서비스의 수혜대상이 아닌 고객으로서 인식을 바꾸는 계기를 마련했으며 IMF의 경제위기를 바탕으로 효율성에 대해 한층 더 높은 관심을 갖게 되었다. 농촌지역의 경우 행정서비스 중 형평성 차원과 대응성 차원의 행정서비스 수준이 높음으로 분석되었으며, 이와 같은 결과는 행정서비스 만족에 있어 행정서비스 공급단계 중 활동의 단계에 있는 공무원과의 관계가 공간·환경적 요소보다 더 높은 만족수준에 있음을 보여 주고 있다. 또한, 개인적 특성 변인과 각 차원간의 상관관계에는 비교적 약한 상관관계를 보여 주고 있으나, 최적화 척도 회귀분석(Optimal Scale Regression)을 통해 개인적 변인들이 각 차원을 설명하는 정도를 잔차의 극소화 원리를 이용하여 분석하여 본 결과 차원별로 차이는 있으나, 성별, 연령, 학력, 소득 수준, 직업, 거주기간의 변인이 농촌지역의 행정서비스 만족 수준을 분석하는데 필요한 변인을 증거하고 있다.

VI. 참 고 문 헌

1. 고순철, 1992, 제주도 농촌주민의 지역사회 만족도 연구, 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
2. 기획예산처, 1999, 지방자치단체 고객현장 확대 시행(보도자료, 1999년 5월 27일).
3. 김기식, 1999, "지방자치단체의 TQM 도입의 효과분석," 지방정부연구, 3(1):227-247.
4. 박중훈 외 1인, 1996, 행정서비스 종합대책의 구상(I), 한국행정연구원.
5. 박중훈 외 1인, 1998, 행정서비스 종합대책의 구상(II), 한국행정연구원.
6. 이정관, 1998, 미국 지방정부의 이해, 사회사상연구소.
7. 정윤수, 1999, "행정서비스 개혁에 대한 평가," 한국행정연구, 8(4):50-71.
8. 정정길, 2000, "새로운 시대의 행정관리," 한국행정연구, 8(4):13-25.
9. 주재현·정윤수, 2000, "행정서비스현장제의 정착을 위한 정책방향," 한국행정학보, 34(1):45-67.
10. 최준호, 1999, 공공서비스의 주민평가에 관한 소고, 한국외국어대학교 사회과학연구소.
11. 하혜수, 1999, 고객지향적 행정서비스를 위한 시민현장제도에 관한 연구, 경기개발연구원.
12. 한국지방행정연구원, 2001, 행정서비스현장 고객평가모형, 한국지방행정연구원.
13. 한국행정연구원, 2000, 민원행정서비스에 대한 고객만족도 조사, 한국행정연구원.
14. 황승국 외 3인, 1999, 경영환경 변화와 TQM, 서비스 품질경영, QFD를 이용한 공공기관의 서비스 수준 평가법, 한국품질경영학회.
15. Haque, M. S., 2001, "The diminishing publicness of public service under the current mode of governance," Public Administration Review, 61(1):65-82.

16. Kennedy, D. A., & B. J. Young, 1989, "Managing quality in staff areas," *Quality Progress*, 22(10):87-91.
 17. Kim, P. K., 1998, "Revolution in Public Service Delivery," *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 1(2):129-161.
 18. Mccourt, W., & N. Sola, 1999, "Using training to promote civil service reform: a Tanzania local government case study," *Public Administration and Development*, 19(1):63-75.
 19. Mountfield, R., 1997, "Organization reform within government: Accountability and policy management," *Public Administration and Development*, 17(1):71-76.
 20. Ncholo, P., 2000, "Reforming the Public Service in South Africa: A Policy Framework," *Public Administration and Development*, 20(2):87-102.
 21. Pinto, R. P., 1998, "Innovations in the provision of public goods and services," *Public Administration and Development*, 18(4):387-397.
 22. Tong, C. H., J. D. Straussman, & W. D. Brodanax, 1999, "Civil service reform in the People's Republic of China: case studies of early implementation," *Public Administration and Development*, 19(2):193-206.
- (2002년 8월 18일 접수, 심사후 수정보완)