

조달서비스의 고객만족도 평가와 행정서비스 개선방안

— 물품부문을 중심으로 —

조 석 주*

< 목 차 >

- I. 들어가며
- II. 이론적 배경과 평가모형
- III. 조사설계
- IV. 조달서비스의 고객만족도 평가: 물품부문을 중심으로
- V. 조달행정서비스 개선방안: 물품부문을 중심으로

조달청은 그동안 고객들에게 최고의 서비스를 제공하기 위하여 많은 노력을 하였다. 따라서 본 연구에서는 조달청의 이러한 노력에 대한 고객들의 만족도를 평가하고 문제점을 도출하여 개선방안을 제시하고자 하였다. 조달청의 조달업무관련 서비스를 크게 물품구매, 시설공사, G2B(나라장터), 공사감리, 비축의 5개 부문으로 구분하였을 때, 본 연구는 물품부문의 서비스를 조달업체(공급기관)와 수요기관으로 구분하여 고객의 만족도를 평가하였다. 본 연구를 위한 이론적 배경으로서 조달행정의 의미, 고객평가제도의 의미 및 기대효과, 고객만족도 평가모형을 살펴보았으며, 실질적인 평가를 위하여 물품부문 조달업체와 수요기관의 종합만족도 분석, 차원별 중요도와 만족도, 항목만족도의 포트폴리오 분석을 실시하였다. 이와 같은 분석을 종합하여 물품부문 조달업체 및 수요기관 각각의 서비스에 대한 문제점을 도출하여 개선방안을 제시하였으며, 끝으로 지방청별 물품부문 서비스에 대한 고객의 종합만족도를 비교하였다.

□ 주제어: 조달행정, 행정서비스, 고객만족도, 물품구매, 포트폴리오분석

* 한국지방행정연구원 수석연구원

I. 들어가며

1980년대 이후 공공부문의 개혁 움직임이 전 세계적으로 확산되는 가운데 공공부문의 효율성, 효과성 및 공공서비스 공급과 관련된 고객만족(customer satisfaction)의 행정구현이 요구되고 있다. 우리 나라의 행정개혁 역시 행정의 역할 또는 기능의 재정립과 행정내부의 효율화 및 고객대응성의 제고 등에 역점을 두어왔다. 고객만족행정은 행정개혁의 중요한 과제이며 궁극적으로는 행정서비스의 질을 향상시키려는 노력이라고 볼 수 있다. 고객만족을 위한 고객지향적 행정은 주민만족을 행정의 최고 가치로 추구하는 행정이며, 고객의 선호와 욕구에 대한 고려와 행정서비스에 대한 평가의 기회를 고객에게 부여함으로써 실현될 수 있다. 고객만족 행정 또는 고객지향적 행정은 공급자인 정부와 수요자인 주민(고객)간의 쌍방향적 행정의 구현에 기여하며, 행정서비스의 질 제고에도 기여하며, 궁극적으로는 행정의 주민(고객)에 대한 대응성과 책임성 확보를 통하여 행정에 대한 고객의 지지를 제고할 수 있다는 점에서 유용성이 있다.

영국과 미국 등 선진국에서는 1990년대 초반부터 고객의 요구와 선호에 대한 대응성과 책임성을 높이기 위하여 시민헌장, 성과평가, 시민예산제도, 경쟁입찰제도, 고객서비스기준, 아웃소싱 등 다양한 제도들을 도입하여 운영해 오고 있다.¹⁾

우리나라의 경우에도 1990년대 이후 고객만족을 위한 고객지향적 정부의 구축을 위하여 다양한 민원제도의 개발과 동시에 행정서비스헌장제도, ISO, 목표관리제 등의 제도도입 및 운영을 통하여 행정서비스에 대한 고객만족을 제고하기 위한 노력을 경주하여 왔다. 특히 행정서비스헌장제는 영국의 시민헌장제를 벤치마킹하여 행정서비스헌장제를 도입하였기 때문에 영국식 고객관리모형과 유사하다고 볼 수 있다.

향후 행정서비스에 대한 고객만족을 제고하기 위한 노력이 정부부문의 중요한 방향의 하나로 정착되고, 이에 대한 효과적 대응을 확보하기 위해서는 고객만족을 구현하는 제도적 장치를 개선하고 확충해 나가는 것이 선결과제이다.

그 동안 조달청도 고객들에게 최고의 서비스를 제공하기 위하여 조달행정서비스헌장제도의 운영은 물론 1999년부터 매년 '친절서비스 계획'을 수립·추진하여 모범 서비스 제공기관의 기반을 구축하였고, 최근에는 조달품목의 다양화 및 수요기관의 선택권의 확대 등을 위해

1) 고객만족행정을 위한 다양한 제도 중의 하나로 영국은 시민헌장제를 운영하고 있으며, 미국은 행정서비스헌장제 및 고객서비스기준제(customer service standard)를 도입하여 운영하고 있다. 이 모든 제도는 고객만족행정을 구현하는 강력한 수단으로 평가받고 있다.

‘다수공급자계약제도’를 도입하여 시범실시를 추진하고 있다.²⁾ 이로 인하여 얼마전에는 UN이 선정한 공공서비스상(Public Service Award)을 수상하기도 하였으며 본 수상을 계기로 ‘세계일류조달기관’으로 도약하기 위한 조달업무의 일대 개혁을 추진하여 왔다. 그러나 아직도 많은 고객들은 조달서비스의 문제점, 특히 조달청 공무원의 전문성 및 친절성 부족과 G2B(나라장터) 기능의 문제점을 지적하고 있다. 따라서 본 연구에서는 조달청 공무원의 친절서비스 및 기관의 업무관련 서비스기능에 대하여 본청 및 지청별로 해당 고객에 대하여 만족도를 측정하여 평가하고 문제점을 발굴하여 이를 토대로 고객만족도를 제고할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

연구의 범위는 공간적 범위로서, 본청을 포함하여 전국의 10개 지청을 대상으로 하며, 대상적 범위는 조달청의 업무가 크게 물품, 시설, G2B(나라장터), 감리, 비축(방출)의 5개 부문으로 구분될 수 있는 바, 본 연구에서는 물품부문의 서비스에 대하여 측정·평가하였으며 물품부문은 다시 공급기관(조달업체)과 수요기관으로 구분하여 조사·분석하였다. 내용적으로는 평가의 이론적 배경으로서 조달행정의 의의, 고객평가제도의 의의 및 고객평가의 중요성, 고객평가 측정모형에 대해 서술하였고, 실질적인 고객만족도 조사 및 분석내용으로서 물품 공급업체와 수요기관의 종합만족도 분석, 차원별 중요도와 만족도 분석, 항목전체에 대한 포트폴리오 분석, 본청과 지청별 종합만족도 비교분석을 하였으며, 끝으로 물품 공급업체와 수요기관에 대한 각각의 고객만족도 제고를 위한 개선방안을 제시하였다. 연구방법은 기본적으로 각종 기존문헌을 검토하여 이론적인 토대를 마련하였으며, 각 부문별로 설문조사표를 작성하여 본청 및 각 지청의 고객을 대상으로 전화 또는 fax조사를 실시하였으며 그 결과를 분석하여 만족도를 평가하였다. 본 연구를 수행하면서 통계처리는 Hardware는 Intel Pentium -III Processor System을 이용하였고, Software는 개인용 컴퓨터 프로그램인 SPSS Win +9.0, MS-Excel을 이용하였다.

II. 이론적 배경과 평가모형

1. 조달행정의 의의

공공서비스(public service)란 공간단위에서 생산·전달·소비되는 서비스 중 공공성을 띠

2) 본 제도가 본격적으로 실시될 경우 수요기관은 다수의 공급기관과 계약을 체결하여 원하는 제품을 선택해 공급받을 수 있으며 수요기관에 대한 서비스가 크게 향상될 것으로 기대된다.

는 것을 말하며, 주민의 문제를 해결하고 바람직한 환경을 조성하는 것을 목적으로 한다. 한편 행정수요란 사회적 요구에 대응하는 개념으로, 개인적 요구와 달리 공공적 필요성이 강한 것으로서 공동체유지에 필수 불가결한 서비스를 전제로 한다. 이러한 사회적 요구 가운데 정부가 해결해야 할 필요성이 인정되는 것을 말한다.

이러한 행정수요는 필수적 행정수요와 선택적 행정수요로 구분할 수 있다. 전자는 정부가 공급해야 할 가장 기본적인 기초수요로 시민생활에 필수불가결한 경찰·소방·상하수도 등이며, 후자는 시민의 삶을 풍부하게 영위하는데 필요한 기본적인 수요이상의 문화·교육·레저 등을 의미한다(강제명, 2002: 233).

과거 민간기업에서는 조달행위를 생산활동에 필요한 물자나 서비스를 구매하는 단순한 보조적 활동으로 인식하였다. 따라서 조달부문에 대한 관심이 생산·판매활동에 비해 상대적으로 저조하였다. 그러나 모든 부문에 경쟁이 시작되면서 조달의 중요성이 새롭게 인식되면서 조달부문을 기업경쟁력에 영향을 미치는 중요한 요소로 인식하여 조달부문의 경쟁력을 강화하려는 노력이 활발하였다. 즉 구매전략본부를 설치하거나 공동구매 전문회사를 설립하는 등 조달부문의 효율화를 위해 다각적으로 대처하고 있다.

특히 정부는 행정서비스 및 공공재 생산에 필요한 물품·용역, 시설공사 등을 구매하여 조달하고 있으며, 이러한 구매·조달행위는 국민의 혈세로 조성되는 예산으로 이루어지기 때문에 예산편성과 마찬가지로 예산절감의 노력이 요구되고 있다.

조달은 정부가 필요로 하는 재화와 서비스의 소재파악(locating), 구입, 분배, 저장, 사용 처분 및 대금지불을 포함한 일체의 행위라 할 수 있으며(Aronson & Schwere, 1987: 364) 이는 과정에 초점을 둔 정의이다. 한편 구매를 행정업무 수행에 필요한 필수적인 재화, 즉 소모품, 비품, 시설 등을 적기 적소에 적재, 적량을 적가로 구입하는 행위라 할 수 있는데 이는 바람직한 구매기능을 강조하는 것이다. 우리 나라에서는 조달업무와 관련하여 '조달사업은 조달청장이 행하는 조달물자의 구매, 운송, 보관, 공급업무와 시설공사의 계약, 시설물의 관리, 운영 및 그에 부수되는 사업을 말한다'라고 규정하고 있다.

조달(procurement), 구매(purchasing), 물품관리(materials management) 용어는 보통 상호교환적으로 사용되고 있는데 엄밀히 보면 조달은 구매보다 넓은 개념으로 구매가 경제적 교환행위를 강조한 반면 조달은 교환행위와 더불어 자금자족적 행위도 포함하며, 구매가 재화와 용역에 한정된 반면, 조달은 자금관리까지 포함하고 있다.

효과적인 구매행정의 요건으로는 물품의 표준화와 규격화, 인력의 전문성과 정직성의 확보, 구매의사결정의 합리화, 구매업무의 전산화, 물품비용관리의 최적화, 정부회계제도의 개선 및 예산회계정보시스템의 구축 등이 있다.

결국 조달행정은 공공기관에서 필요로 하는 수요물자나 중요 물자의 구매, 공급, 관리 및 정부 시설공사 계약에 관한 업무를 조달청이나 자치단체에서 맡아 수행하는 것을 말하는 것으로서, 공공부문에서의 구매는 기업의 생산을 위한 구매와 달리 다음과 같은 특징이 있다(강인재, 2003: 43-44).

첫째, 정부의 조달행정은 재정운용의 요소로써 회계 및 감사와 밀접하게 관련되어 있음에도 불구하고 여타의 예산운용과는 달리 별개의 업무로 간주되었던 것이 사실이다. 그러므로 새로운 조달행정의 개념을 명확히 하기 위해서는 정부의 재정운용이라는 전체적인 시스템의 한 요소로 조달행정을 파악할 필요가 있다. 즉 기존의 재정관리에서 나타난 관리와 통제라는 인식에서 벗어나 예산과정과 정책과정을 연계시켜 정부의 의사결정과 집행 및 평가를 종합적으로 고려해야 한다. 즉 조달행정이 재정운용의 한 요소이기 때문에 조달행정에서는 예산운용을 통하여 정부가 달성하려고 하는 목표, 재원사용의 효율성, 지역·계층간의 형평성 유지 혹은 구체적으로 특정한 산업정책을 염두에 두어야 한다.

둘째, 조달행정은 금전적 이해관계를 수반하는 것으로, 물품 및 재화의 구매이든 시설공사의 계약이든 금전적인 거래를 수반하기 때문에 구매관련 업무에 대해서는 엄격한 법규의 규제와 함께 관련공무원에 대한 높은 도덕성이 요구된다. 더불어 중앙정부는 조달정책을 다루고 있기 때문에 수요시장에 광범위한 영향을 미칠 수도 있다는 점을 주의하여야 한다.

2. 고객평가제도의 의의 및 고객평가의 중요성

1) 고객평가제도의 의의 및 기대효과

고객평가제도는 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 고객으로 하여금 행정기관의 서비스활동 전반이나 특정서비스 영역에 있어서 활동을 평가하는 제도로서, 행정기관이 제공하는 공공서비스에 대하여 고객이 느끼는 만족도를 측정하는 질적이며 주관적인 평가를 의미한다(최병대 외, 2000: 31-32).³⁾ 즉 고객평가는 공공서비스에 대한 주민만족의 정도를 파악하고 평가하여 궁극적으로 보다 양질의 서비스를 고객에게 제공하는데에 의의가 있다. 또한 주민참여의 확대를 도모할 수 있기 때문에 지방정부개혁의 전략으로 활용될 수도 있다.

3) 고객평가는 행정기관의 서비스활동에 대한 고객의 만족도를 조사하는 것을 주요 내용으로 하기 때문에 '시민만족도(citizen satisfaction)조사' 또는 '주민만족도 조사' 또는 시민을 고객으로 보는 입장에서 '고객만족도(customer satisfaction)조사'로 불려지기도 한다.

경쟁의 원리가 도입되지 않은 상황에서 주민을 고객으로 간주하여 행정서비스에 대한 고객의 태도가 정부를 비판하는 유일한 자료로 활용될 수 있기 때문에 선진국 대부분의 정부에서는 정기적인 주민평가를 제도화하여 시행하고 있다.⁴⁾

앞에서 언급한 바와 같이 고객평가제도는 행정서비스의 수혜자인 고객의 공공서비스에 대한 만족의 정도를 정기적으로 파악하고 평가하여 공공서비스에 대한 만족도를 제고하는 제도를 말하며, 이와 같은 고객평가제도의 운영을 통하여 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다.

첫째, 행정 패러다임 전환유도이다. 공급자중심에서 수요자중심으로, 소극적인 통제와 규제중심의 행정관행에서 서비스중심으로 행정 패러다임 및 행정체제의 전환을 도모할 수 있으며, 일반 기업에서 채택된 개혁 프로그램(innovation program)을 행정 분야에 도입함으로써 행정개혁 시나리오를 이해하고 실천 가능한 방안을 강구하고 실행하는 과정에 직접적인 도움을 줄 수 있다.

둘째, 행정개혁의 내실화에 대한 기여이다. 행정개혁의 관점에서 고객평가는 행정성과를 나타내는 지표가 되고 조직구성원의 창조적인 아이디어의 원천이 된다. 또한 고객평가에 영향을 미치는 업무를 개혁함에 있어서 필요한 의사결정권자의 권한과 의무를 규정하는 자료가 되며, 공공서비스에 대한 고객의 요구 파악을 위한 기본자료가 된다.

셋째, 공무원 및 행정기관의 역할의 명확화이다.

행정 패러다임 변화의 주체는 공무원들이며 변화를 요구하는 주체는 고객들이기 때문에 고객과 공무원 그리고 행정기관의 역할이 명확해진다. 즉 고객과의 관계에 있어서 고객지향적이고 결과지향적이면서 행정기관의 운영을 보다 적극적으로 도와주는 역할을 하고 이로 말미암아 고객과 공무원 사이에 신뢰를 구축하게 되고 공무원들의 업무에 대한 이해력을 증진시키는데 도움을 주며 임무지향적이고 기업가적인 공무원들을 양성하는데 도움을 준다. 또한 대민업무를 담당하는 공무원들이 도전적이고 진취적이면서 혁신적으로 일할 수 있는 근거를 제공하며 분권화, 직원참여, 팀워크 등 행정 패러다임의 변화를 촉진시키며 결과적으로 행정서

4) 이와 같이 최근 들어 많은 국가에서 운영하고 있는 고객평가제의 구체적인 도입목적은 일반적으로 다음과 같다. 첫째, 행정서비스 전달과정에 고객의 참여를 보장할 수 있다. 둘째, 고객평가에 의한 분석결과를 바탕으로 향후 정부관리자가 공공서비스의 배분을 위한 의사결정시 참고자료로 활용할 수 있다. 셋째, 행정서비스에 대한 평가결과를 고객들에게 공개함으로써 공공서비스 공급자의 책임성을 확보할 수 있다. 넷째, 고객평가 결과의 환류를 통해 행정서비스의 질을 개선하고 궁극적으로 기관의 존재목적에 달성할 수 있다.

비스에 대한 책임성 강조한다.

넷째, 공공기관으로서의 운영 가이드라인 설정이다. 즉 고객평가를 통하여 대 고객서비스 품질 제고를 조직운영의 가이드라인으로 설정하여 구성원간의 통합적 노력을 도모할 수 있으며 행정기관과 고객간에 새로운 관계 정립을 할 수 있다.

다섯째, 행정내부에서의 경쟁체제 구축이다. 유사한 공공서비스를 제공하는 기관간에 만족도 성과를 비교하여 우수운영기관과 그렇지 못한 기관에 대한 인센티브 부여 등 경쟁을 유도할 수 있으며, 성과에 대한 공동책임의 범위를 규정하여 사안별 협조체제 구성을 유도하고 행정내부에서의 경쟁체제를 구축할 수 있다.

2) 행정서비스에 대한 고객평가의 중요성

1990년대 이래 정보통신기술의 눈부신 발달로 산업사회에서 정보화사회로의 이행이 급격히 진행되고 있으며 21세기를 맞아 세계화·개방화에 의한 국가간 경쟁의 심화와 함께 국민의 권리의식이 높아지고 있다. 또한 각종 NGO의 활동이 다양해짐에 따라 그동안 행정기관이나 공무원에게 의지하여 소극적으로 수혜를 기다리던 국민들은 정부가 좀더 나은 행정서비스를 제공해 줄 것을 요구하고 있다. 특히 행정서비스의 제공체계를 행정환경에 맞추어 변화시켜 나가지 못하면 정부의 문제해결 능력 및 국가경쟁력을 급속히 약화시키게 된다.

이와 같이 행정서비스는 국가적으로 매우 중요한 과제이며, 21세기에 우리 나라가 선진국으로 도약하느냐 하는 문제는 결국 행정환경의 변화를 신속·정확히 예측하고, 이에 걸맞게 행정서비스 제공체제를 바꾸어 나가는데 달려있다고 보아야 할 것이다.

행정서비스란 넓은 의미에서 보면 정부가 하는 모든 일을 의미하며, 정부는 국방, 치안 등 기초적인 공공재의 공급에서부터 사회경제 활동에 대한 다양한 규제와 기타 일단 시민들의 보편적인 사회적 욕구에 대응하여 여러 가지 재화 및 대민서비스를 제공하고 있다.

이와 같이 넓은 의미의 행정서비스는 ‘국가가 공익을 목적으로 하는 모든 활동과 재화 및 서비스 공급’을 의미한다. 반면 좁은 의미의 행정서비스는 ‘정부의 재화 및 서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 전달체계와 과정’을 의미한다(박낙조, 2001: 11-12),

정부가 생산과정에서 제공한 서비스는 그 결과가 객관적·경제적 측면으로 나타날 수도 있고 공급된 서비스의 객관적 수준이 주민에게 전달된 결과로서 주관적·정치적 측면으로 나타날 수 있다. 이러한 결과에 대해서 공공서비스의 객관적인 결과를 능률성과 효과성을 중심으

로 측정할 수 있으며, 반면에 공공서비스의 질에 대한 주민만족의 의미로써 지역사회의 요구에 얼마나 대응성과 형평성을 포함하고 있는지 측정할 수 있다. 전자는 성과의 양적 차원인 '공공서비스 공급자 입장의 객관적 평가'이고, 후자는 성과의 질적 차원인 '서비스 수요자 입장의 주관적 성과평가'를 의미한다.

주관적 평가는 정부의 공공서비스에 대한 주민의 평가, 여론과 같은 것이며 주민의 행정수요의 충족정도에 대한 정신적 상태, 즉 태도에 관한 것이다. 객관적 성과가 서비스전달에 의하여 산출물로서 주어졌으나 서비스 주체인 주민의 인지나 관찰과 평가와 같은 심리적 과정을 거치기 전의 수치인데 반해서, 주관적 성과는 서비스 산출의 당사자인 주민의 심리적 과정에 전달되어 욕구충족이나 불만, 주관적 성과는 서비스 산출의 당사자인 주민의 심리적 과정에 전달되어 욕구충족이나 불만, 좋아함과 싫어함 등의 감정상태가 태도로서 표현된 자료들이다. 따라서 공공서비스 성과에서 주관적 성과는 서비스를 받은 수혜자 스스로가 공공서비스를 경험하고 인지·판단한 다음 태도로 나타낸 수치라 할 수 있다(김시영·김규덕, 1996: 132). 1990년대 이후 고객지향적 행정으로의 변화는 특히 서비스수혜자인 고객의 만족도 평가를 중시하게 되면서 공공서비스에 대한 주관적 성과의 측면을 중요하게 받아들이고 있다(Brudney & England, 1982: 250). 이와 같이 최근 들어 주관적 평가에 대하여 관심을 갖는 이유는 서비스의 객관적 특성에 대한 주민의 반응을 개괄해 줄 수 있으며, 주관적 측정도구는 서비스공급기관에 불리하게 작용할 수도 있는 주민의 태도를 미리 알아 볼 수 있기 때문이다. 즉 주관적 측정치는 객관적 측정도구가 측정해 줄 수 없는 대응성과 형평성의 측정에 도움이 되는 것이다(이상수, 2000: 87).

이와 관련하여 고객평가의 중요성을 구체적으로 살펴보면 첫째, 고객의 행정서비스에 대한 정부의 행정에 대한 책임의식을 제고시키며, 둘째, 고객의 행정서비스에 대한 수요변화를 파악하여 주민복지의 실질적 향상을 도모한다. 셋째, 행정서비스를 담당하는 각급 행정기관과 담당공무원에 대한 의식개혁과 행정혁신을 통하여 행정의 민주성과 능률성을 확보할 수 있고, 넷째, 평가결과 활용의 관점에서 볼 때, 고객의 삶의 질의 향상과 고객이 만족할 만한 행정서비스의 제공을 목표로 하는 정부의 행정서비스의 개선 및 정책의 방향설정에서 중요한 자료가 될 뿐만 아니라 평가결과의 적극적 활용을 통하여 고객의 행정에 대한 신뢰도와 정치적 지지를 확보할 수 있다. 또한 이러한 유형의 고객평가와 정책에의 활용은 정부와 지역주민을 연결시켜 보다 효율적이고 생산적인 행정서비스를 산출할 수 있는 '참여민주주의'의 메카니즘'으로서의 기능도 가지고 있다고 할 수 있다(권경득, 1997: 45-46).

따라서 주관적 평가가 가지는 몇 가지 한계에도 불구하고 주관적 성과는 객관적 성과에 대한 한계의 인식과 비판적 대안으로서 보편화되어 있다. 1970년대 초부터 절반이상의 미국

지방자치단체들은 이러한 유형의 측정을 하고 있을 만큼 주관적 측정도구에 의한 성과측정은 보편화되었으며 최근에는 고객만족 경영이나 고객지향적 개혁의 방법으로 활용되어지기도 한다.

결국 행정서비스에 대한 고객의 주관적 평가는 의사결정자에게 서비스의 질에 대한 정보를 제공하여 의사결정자로 하여금 그들의 노력이 실제 어느 정도 이루어지고 있는지를 합리적으로 판단할 수 있도록 할 뿐만 아니라 행정서비스의 고객인 주민에게 참여를 보장하고 정기적으로 정보를 제공함으로써 행정서비스 전달기관의 책임성을 제고함으로써 고객만족행정을 구현하는데 그 유용성이 있다고 보아야 할 것이다(박희정, 2001: 43-44).

3. 본 연구의 고객평가 모형

1) 고객평가 구성체계

(1) 평가를 위한 체계

특정 부문의 행정서비스에 대한 고객의 종합만족도를 평가하기 위해서는 여러 측면의 차원에 걸쳐 평가를 해야 한다. 또한 특정 부문의 특정 차원에 대한 만족수준을 평가하기 위해서는 해당 차원의 특성을 설명하는 구체적 항목에 대한 만족수준을 측정해야 한다.

이와 같이 특정 차원에 대하여 이를 설명하는 여러 가지 세부항목들을 구성하고, 각각의 항목들을 평가하여 특정 차원의 만족수준을 측정하는데, 결국 평가부문의 만족수준은 그 부문을 구성하는 각 차원에 대하여 각각의 만족수준을 측정한 후 이를 종합하여 종합만족수준을 측정하는 체계이다.

일반적으로 공공서비스 부문에 대한 고객평가를 측정하기 위해서는 체감만족도와 차원별(요소별)만족도(지수)에 가중치를 곱하여 합한 종합만족도지수를 구성하여 사용하며 본 연구에서도 이를 이용하였다.

종합만족도는 중요도 가중치가 부여된 차원만족도 합계점수와 체감만족도를 각각 반영해 합산한 만족도 지수이다. 체감만족도와 부문만족도(차원별만족도)를 동시에 사용하는 이유는 체감만족도는 서비스품질의 이용자적 시각과 결과품질 그리고 만족의 감성적 차원을 부문만족도보다 잘 측정할 수 있다고 보는 반면, 부문만족도는 서비스 품질의 공급자적 시각, 과정품질 그리고 만족의 인지적 차원의 측정에 유리하다고 보았다. 따라서 보다 포괄적인 측정

이 이루어질 수 있도록 본 조사에서는 체감만족도와 부문만족도를 동시에 반영하는 아래의 모형을 적용하여 조달청 물품부문의 고객만족도를 평가하였다.⁵⁾

● 종합만족도 $Z = 0.5 F + 0.5 W$
 $F =$ 부문만족도 $W =$ 체감만족도

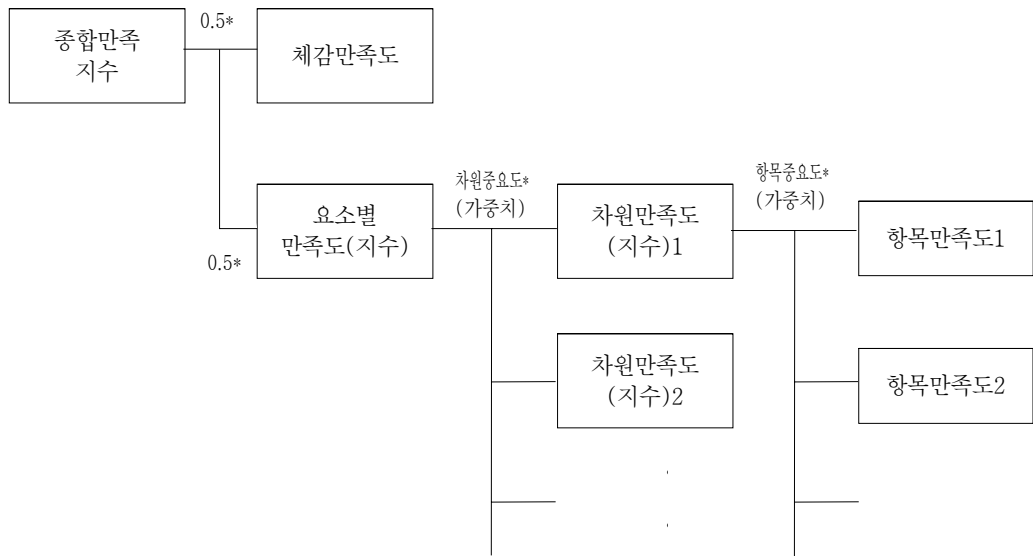
세부식은 아래와 같음

$$Z = 0.5 * \left(\sum_{i=1}^p Y_i * S_i \right) + 0.5 * W$$

$Z =$ 종합만족도지수 $Y_i =$ 차원만족도
 $S_i =$ 차원가중치 $p =$ 차원수
 $W =$ 체감만족도 (100점 만점으로 환산)

* $\sum_{i=1}^p S_i = 1$: 차원별 가중치 합은 1임

<그림 1> 종합만족도 산출방법



5) 본 모형은 서울시정개발연구원에서 1999년에 개발한 고객만족도 평가모형으로서 서울시 및 서울시 산하기관의 고객만족도 평가시 적용하고 있으며 본 연구에도 본 모형을 적용하였다.

(2) 차원별(요소별)만족도 파악을 위한 체계

차원별(요소별)만족도를 평가하기 위한 구성체계는 차원만족도(지수)와 항목만족도로 구성된다. 차원은 고객평가를 위해 각 분야 행정서비스 특성을 잘 반영할 수 있도록 서비스의 내용요소를 범주화한 것으로서, 산출된 차원만족도는 제공하는 각 분야의 행정서비스에 대한 성격을 잘 파악할 수 있도록 구성된다. 차원만족도는 해당 항목만족도에 가중치를 곱하여 합산한 결과이다.

항목만족도는 평가항목을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세부항목을 말하며, 이는 제공되는 각 분야 행정서비스에 대하여 구체적인 사항에 걸쳐 만족도를 측정하고 구체적인 업무개선요인을 파악하기 위한 것이다.

<표 1> 차원만족도 파악을 위한 구성체계(조달업체)

평가항목	평가차원	평가부문
① 조달청 직원의 친절성 ② 조달청 직원의 (업무관련) 전문성 ③ 조달청 직원의 청렴성 ④ 대 고객 서비스 “전반적” 만족도	【차원1】 대고객서비스	조달업체(공급)
① (입찰) 공고내용의 검색용이성 ② 입찰정보(내용)의 충분성 ③ (입찰)참가서류의 간편성 ④ 예가(책정의) 적정성 ⑤ 낙찰자 선정의 투명성 ⑥ 입찰서비스 ‘전반적’ 만족도	【차원2】 입찰서비스	
.	
항목만족도	차원만족도	종합만족도
	체감만족도	

Ⅲ. 조사설계

본 연구를 위한 조사대상은 조달청을 이용하여 본 적이 있는 공공기관 및 민간업체로서, 조달업체는 조달청에 입찰등록 및 참가, 물품이나 시설의 납품, 원자재 구매 등의 경험이 있는 민간기업체를 말한다. 또한 수요기관은 조달청에 조달요청한 경험이 있는 국가기관, 지방자치단체, 교육기관, 기타 공공기관 등을 말한다. 이와 같이 조달업체와 수요기관 모두 물품의 공급 및 수요관계로 조달청을 이용하는 고객이다.

조사표본수는 본청, 서울청, 부산청, 인천청, 대구청, 광주청, 강원청, 충북청, 전북청, 경남청, 제주청 등 11개 기관에 1개 기관당 조달업체(공급기관) 40개 샘플, 수요기관 40개 샘플 등 총 880개 표본을 대상으로 조사하였다.

<표 2> 조사표본수

구 분	기관별		소 계	비 고
	조달업체 (공급기관)	수요기관		
물품	440	440	880	본청(1), 10개 지방청별로 각 40개 샘플씩 배분

조달업체(공급기관)에 응답한 업체의 수는 조달청의 1개 본청 및 10개지방청의 11개 기관별 각 40개 민간업체(1개 청별 비중 9.1%)로 모두 440개 기관이며, 수요기관에 응답한 기관의 수 역시 조달청의 1개 본청 및 10개 지방청의 11개 기관별 각 40개 기관으로 모두 440개 기관이다.

한편 수요기관의 440개 응답기관의 성격별 구체적 표본수는 국가기관 100개(22.7%), 자치단체 191개(43.4%), 교육기관 91개(20.7%), 임의기관 58개(13.2%) 이다.

조사방법은 표준화된 조사표를 이용한 전화조사와 fax를 하였으며, 표본추출은 조달청에서 제공한 고객의 명부(list)를 이용한 무작위표본추출(random sampling)을 원칙으로 하였으며, 조달청과 거래가 많은 기관을 우선적으로 조사대상에 포함시켰다. 조사기간은 2003년 12월 1일부터 10일까지이다.

한편 고객평가는 기본적으로 고객생활과 밀접한 행정서비스 부문에 대하여 실시하는 것이 효과적이므로, 평가지표는 평가대상 부문별로 조달청에서 추진하는 시책을 전반적으로 반영

하여 고객만족도를 가장 정확하게 유추할 수 있도록 설계하였다. 또한 평가지표는 연도별 고객만족도의 향상정도를 측정할 수 있고 업무분야별 수행능력이 상대적으로 평가되도록 개발하여 조사를 실시하였다.

<표 3> 평가지표

조달업체대상 조사항목	분 야	수요기관대상 조사항목
① 조달청 직원의 친절성 ② 조달청 직원의 (업무관련) 전문성 ③ 조달청 직원의 청렴성 ④ 대 고객 서비스 “전반적” 만족도 ⑤ 대 고객 서비스 항목 중요도	대 고객 서비스	* 좌측 조달업체대상 조사항목과 동일
① (입찰) 공고내용의 검색 용이성 ② 입찰정보(내용)의 충분성 ③ (입찰) 참가서류의 간편성 ④ 예가 (책정의) 적정성 ⑤ 낙찰자 선정의 투명성 ⑥ 입찰서비스 “전반적” 만족도 ⑦ 입찰서비스 항목 중요도	입찰 서비스	① 조달요청 용이성 ② 조달요청 내용 반영도 ③ 낙찰자 선정의 투명성 ④ 업무처리절차 간편성 ⑤ 입찰서비스 “전반적” 만족도 ⑥ 입찰서비스 항목 중요도
① 계약체결 신속성 ② (계약) 구비서류의 간편성 ③ 대금청구의 편리성 ④ 대금지급의 신속성 ⑤ 계약 및 대금지급 서비스 “전반적” 만족도 ⑥ 계약 및 대금지급 서비스 항목 중요도	계약 및 대금지급 서비스	-
-	물품 공급 서비스	① (조달물자의) 공급 신속성 ② (조달물자의) 가격 적정성 ③ (조달물자의) 물품 다양성 ④ (조달물자의) 품질 우수성 ⑤ 대행검사제도 이용의사(품질우수성에 대해 보통이하로 응답할 경우만) ⑥ 물품공급 서비스 “전반적” 만족도 ⑦ 물품공급 서비스 항목 중요도
-	사후 관리 서비스	① 수수료 적정성 ② 대금결제 편리성 ③ A/S의 적절성 ④ 사후관리 서비스 “전반적” 만족도 ⑤ 사후관리 서비스 항목 중요도
① 물품분야의 중요한 서비스	차원 중요도	① 물품분야의 중요한 서비스
① 조달청 행정서비스의 질 ② 물품분야의 “전반적” 만족도	전반적 만족도	① 조달청 행정서비스의 질 ② 물품분야의 “전반적” 만족도
① 개선관련 의견 (주관식)	의 견	① 개선관련 의견 (주관식)
① 관할 지방청	일반적 사항	① 관할 지방청 ② 수요기관 성격

IV. 조달서비스의 고객만족도 평가: 물품부문을 중심으로

1. 분석체계

고객의 의견조사를 위한 설문조사는 <표 3>의 평가지표에 기초하였다. 즉, 체감만족도를 측정하기 위한 지표, 요소별 만족도(지수)를 산출하기 위한 항목만족도 측정 지표, 항목의 상대적 중요도를 측정하기 위한 지표, 차원만족도를 측정하기 위한 지표, 차원의 중요도를 측정하기 위한 지표로 구성되어 있으며, 그 밖에 개방형 설문 및 일반사항을 포함시켰다⁶⁾. 위와 같은 지표에 근거한 설문내용에 대한 조달청 본청 및 10개 지청의 물품 조달기관 및 수요기관의 고객만족도 조사가 있었고 답변내용을 중심으로 분석이 이루어졌으며 다음과 같은 방법에 의해 분석이 이루어졌다.

먼저 조달업체(공급기관) 서비스의 '대고객서비스', '입찰서비스', '계약 및 대금지급서비스'의 3개 분야(차원)의 차원중요도와 차원만족도를 구하여 세 차원에 대한 고객의 중요도인식과 만족도를 평가하였다. 또한 3개차원별 각 항목에 대한 항목중요도와 항목만족도를 구하여 고객의 각 항목별 중요도에 대한 인식과 각 항목별 만족도에 대한 인식을 분석하였다. 끝으로 각 항목별로 포트폴리오 분석을 하여 '유지강화', '지속유지', '점진개선', '중점개선'의 4분면중 어느 분면에 속해있는가를 그림을 통해 제시하였다.

수요기관 역시 '대 고객서비스', '입찰서비스', '물품공급서비스', '사후관리서비스'의 4개 분야(차원)의 차원중요도와 차원만족도를 구하여 4개 차원에 대한 고객의 중요도와 만족도를 분석하였다. 또한 4개 차원별 각 항목에 대한 항목중요도와 항목만족도를 구하여 고객의 각 항목에 대한 중요도인식과 만족도인식을 분석하였다. 끝으로 각 항목에 대한 포트폴리오분석을 하여 각 항목이 '유지강화', '지속유지', '점진개선', '중점개선'의 4분면중 어느 위치에 속해있는 가를 그림을 통해 제시하였다. 한편 조달업체(공급기관)와 수요기관의한 지청별(본청 포함) 서비스에 대한 종합만족도 지수를 하나의 표로 제시하여 지청별 고객만족도를 비교 평가하였다.

각 차원별 및 항목별 중요도와 만족도의 해석방법은 다음과 같다. 즉 100점 만점으로 환산한 만족도지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높은 것을 말하며 0점으로 갈수록 만족도가 낮은 것을 말한다. 본 연구에서는 0점 ~ 100점에 걸친 구간별 만족도지수의 해석을 다음과 같이 하였다.

- 6) 개방형설문을 두는 이유는 피면담자들이 해당 서비스 분야에 대하여 자유롭게 의견을 개진하는 기회를 부여하여, 향후 서비스 개선방안 도출에 유용한 정보를 얻기 위함이다.

<표 4> 지수별 만족도 해석

만족도지수	해 석	만족도지수	해 석
0-20	매우 불만족	60-80	대체로 만족
20-40	대체로 불만족	80-100	매우 만족
40-60	보통		

위와 같은 분석을 위한 각 만족도 및 중요도의 개념정의와 각 부문별 점수도출을 위한 계산방법은 다음과 같다.

1) 항목별 만족도와 중요도

항목만족도는 설문지의 항목별 응답비율을 100점 만점으로 환산한 점수이다.

$$\cdot \text{항목만족도} = (\text{“매우 만족” 응답비율} \times 100) + (\text{“대체로 만족” 응답비율} \times 75) + (\text{“보통” 응답비율} \times 50) + (\text{“대체로 불만족” 응답비율} \times 25) + (\text{“매우불만 족” 응답 비율} \times 0)$$

항목중요도는 해당 차원을 구성하고 있는 각 항목이 해당 차원 내에서 얼마만큼 중요한지를 설문조사한 설문비율(%)을 말하는 것으로서, 예를 들어 100에서 차지하는 비중이 클수록 중요도가 높은 것이고 비중이 낮을수록 중요도가 낮은 것이다.

$$\cdot \text{항목중요도} = (\text{각 항목의 중요성 응답비율} \times \text{무작위 선택비율})/2$$

2) 차원별 만족도와 중요도

차원만족도는 차원을 구성하고 있는 각 항목별 만족도와 중요도를 곱하여 합계한 점수를 말한다.

$$\cdot \text{차원만족도} = \sum (\text{각 항목별 만족도} \times \text{각 항목별 중요도})$$

차원중요도는 해당 부문을 구성하고 있는 각 차원이 해당 부문 내에서 얼마만큼 중요한지를 설문 조사한 설문비율(%)을 말한다. 예를 들어 100에서 차지하는 비중이 클수록 중요도

가 높은 것이고 비중이 낮을수록 중요도가 낮은 것이다.

$$\cdot \text{차원중요도} = (\text{각 차원의 중요성 응답비율} \times \text{무작위 선택비율})/2$$

3) 체감만족도

체감만족도는 행정서비스가 제공하는 각 부문의 서비스 전반에 대해 시민들이 느끼는 체감만족도를 말하는 것으로서, 설문지의 차원이나 부문의 체감만족도 측정 응답비율을 100점 만점으로 환산한 점수이다.

$$\cdot \text{체감만족도} = (\text{“매우 만족” 응답비율} \times 100) + (\text{“대체로 만족” 응답비율} \times 75) + (\text{“보통” 응답비율} \times 50) + (\text{“대체로 불만족” 응답비율} \times 25) + (\text{“매우불만족” 응답비율} \times 0)$$

4) 부문만족도

부문만족도는 부문을 구성하고 있는 각 차원별 만족도와 중요도를 곱하여 합계한 점수를 말한다.

$$\cdot \text{부문만족도} = \sum (\text{각 차원 만족도} \times \text{각 차원 중요도})$$

5) 종합만족도

특정 부문의 서비스에 대한 부문만족도와 체감만족도 비중을 반반씩 반영한 부문의 최종 만족도를 말한다.

$$\cdot \text{종합만족도} = (0.5 \times \text{부문만족도}) + (0.5 \times \text{체감만족도})$$

6) 포트폴리오 분석

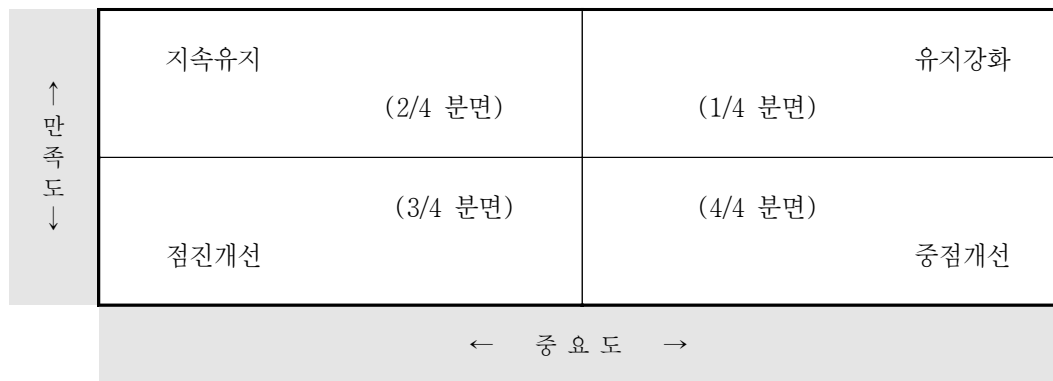
포트폴리오(portfolio)는 차원 및 항목을 중심으로 만족도를 제고하여 전체적인 만족도를

향상시키기 위해 각각의 차원 및 항목에 지대한 영향을 미치는 차원 및 항목을 파악하여 만족도의 세부적인 실행전략을 마련하기 위한 분석을 말한다.

본 분석의 목적은 만족도와 중요도와의 관계를 2차원의 축으로 도식화함으로써 향후 지향해야 할 고객만족 활동의 전략적 방향을 설정하기 위한 것으로서, 전략영역은 다음 <표 5> 및 <그림 2>와 같다.

<표 5> 영역별 전략방안 분할기준

영역	전략방안	분할기준
1/4분면	유지강화	중요도와 만족도가 모두 높게 평가된 영역
2/4분면	지속유지	중요도는 낮는데 반해 만족도가 높게 평가된 영역
3/4분면	점진개선	중요도와 만족도가 모두 낮으나 중요한 영역
4/4분면	중점개선	중요도는 높는데 반해 만족도가 낮은 영역



<그림 2> 포트폴리오 사분면의 구성

2. 조달업체(공급기관)의 분석

1) 종합만족도 분석

2003년도 조달업체의 만족수준을 조사한 결과, 종합만족도는 74.4점으로 평가되었으며,

이는 물품 조달업체의 만족수준이 ‘대체로 만족’임을 의미한다. 또한 물품 조달업체의 체감만족도는 74.7점이고, 부문만족도는 74.0점으로 나타나 실제로 제공하는 서비스와 주관적으로 느끼는 만족수준이 거의 같은 것으로 분석되었다.

물품 조달업체 부문 12개 항목 중에서는 ‘대금지급 신속성’이 86.4점으로 만족도가 가장 높은 반면, ‘예가 적정성’은 51.5점으로 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 6> 조달업체의 고객만족도 종합

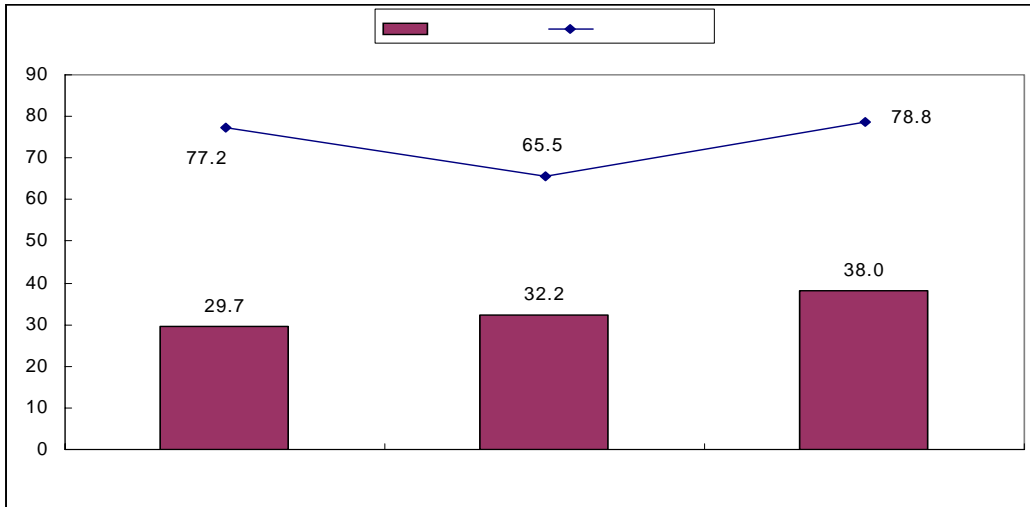
차원	차원 중요도	차원 만족도	항목	항목 중요도	항목 만족도	포트폴리오
대 고객서비스	29.7	77.2	a. 친절성	37.7	75.3	지속유지
			b. 전문성	35.8	73.1	지속유지
			c. 청렴성	26.6	85.4	지속유지
입찰 서비스	32.2	65.5	d. 공고내용의 검색용이성	15.0	67.2	점진개선
			e. 입찰정보의 충분성	17.3	69.5	점진개선
			f. 참가서류 간편성	16.3	68.1	점진개선
			g. 예가 적정성	24.5	51.5	점진개선
			h. 낙찰자선정의 투명성	26.9	73.3	지속유지
계약 및 대금지급 서비스	38.0	78.8	I. 계약체결 신속성	22.3	78.0	지속유지
			j. 구비서류 간편성	22.5	68.2	점진개선
			k. 대금지급 편리성	20.1	78.4	지속유지
			l. 대금지급 신속성	35.1	86.4	지속유지
부문만족도지수				50.0	74.0	
체감만족도지수				50.0	74.7	
종합만족도지수					74.4	

2) 차원별 중요도와 만족도

조달업체의 차원별 만족도 순서는 ‘계약 및 대금지급 서비스’, ‘대 고객 서비스’, ‘입찰 서비스’로 나타났으며 3개 차원 모두 ‘대체로 만족’ 수준으로 평가되었다.

한편 조달업체부문 3개 차원 중에서 ‘계약 및 대금지급 서비스’가 가장 중요하다고 생각하고 있는 반면, ‘대 고객 서비스’에 대한 중요도는 상대적으로 가장 낮게 평가하고 있다.

차원 중요도와 만족도를 동시에 비교해보았을 경우, ‘계약 및 대금지급 서비스’는 중요도와 만족도가 가장 높게 나타났으며, ‘입찰 서비스’는 중요도에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 나타내고 있다.

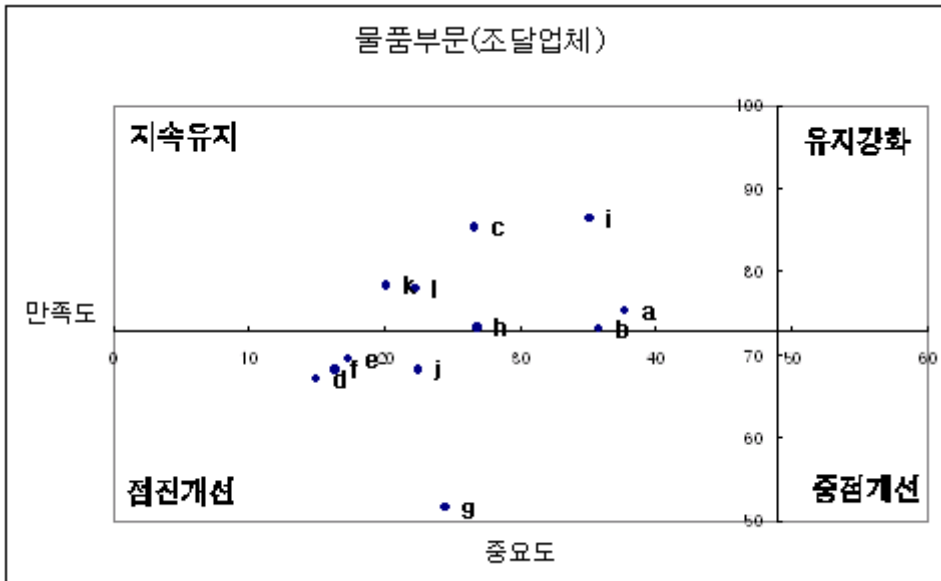


<그림 3> 조달업체 차원별 중요도와 만족도

3) 항목 만족도의 포트폴리오 분석

조달업체에 대한 전체 12개 항목에 대한 포트폴리오 분석결과, 지속유지 7개 항목, 점진 개선 5개 항목인 것으로 분석되었다.

평가항목을 매우 중요하게 생각하지 않지만 제공하는 서비스에 대해 비교적 높은 만족을 보이고 있어 앞으로 현재의 서비스 수준을 ‘지속적으로 유지’해야 할 항목은 a.친절성, b.전문성, c.청렴성, h.낙찰자선정의 투명성, I.계약체결 신속성, k.대금청구 편리성, l.지급 신속성 항목으로 분석되었으며, 평가항목의 중요도와 만족도가 모두 낮아서 서비스제공의 ‘점진적인 개선’이 필요한 항목은 d.광고내용의 검색용이성, e.입찰정보의 충분성, f.참가서류 간편성, g.예가 적정성, j.구비서류 간편성 항목으로 분석되었다.



<그림 4> 조달업체의 포트폴리오 분석

3. 수요기관 분석

1) 종합만족도 분석

2003년도 수요기관의 만족수준을 조사한 결과, 종합만족도는 75.1점으로 평가되었으며 이는 수요기관의 만족수준이 '대체로 만족'한 상태임을 의미한다.

수요기관의 체감만족도는 75.9점이고, 부문만족도는 74.2점으로 나타나 실제로 제공하는 서비스와 주관적으로 느끼는 만족수준이 거의 같은 것으로 분석되고 있다.

한편 수요기관 부문 14개 항목 중에서는 '청렴성'이 89.1점으로 만족도가 가장 높은 반면, '물품 다양성'은 61.6점으로 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 7> 수요기관의 고객만족도 종합

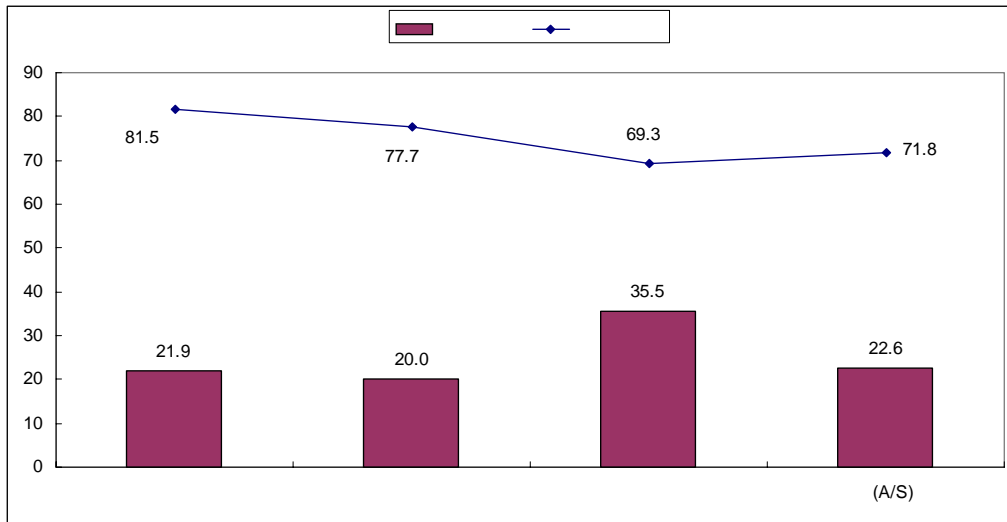
차원	차원 중요도	차원 만족도	항목	항목 중요도	항목 만족도	포트폴리오
대 고객서비스	21.9	81.5	a. 친절성	40.6	80.8	유지강화
			b. 전문성	38.4	78.2	유지강화
			c. 청렴성	21.0	89.1	지속유지
입찰서비스	20.0	77.7	d. 조달요청 용이성	20.1	75.4	점진개선
			e. 조달요청 내용 반영도	18.6	80.4	지속유지
			f. 낙찰자 선정의 투명성	23.1	83.0	지속유지
			g. 업무처리 절차 간편성	38.2	74.3	중점개선
물품공급서비스	35.5	69.3	h. 공급 신속성	20.7	83.1	지속유지
			l. 가격 적정성	18.4	76.5	지속유지
			j. 물품 다양성	22.6	61.6	점진개선
			k. 품질 우수성	38.3	63.0	중점개선
사후관리 (A/S) 서비스	22.6	71.8	l. 수수료 적정성	21.9	69.5	점진개선
			m. 대금결제 편리성	31.1	81.4	유지강화
			n. A/S의 적절성	47.0	66.7	중점개선
부분만족도지수				50.0	74.2	
체감만족도지수				50.0	75.9	
종합만족도지수					75.1	

2) 차원별 중요도와 만족도

수요기관의 차원별 만족도는 ‘대 고객서비스’ 차원이 가장 높았으며, ‘물품공급 서비스’ 차원이 가장 낮은 것으로 나타나고 있다. 전체 차원별 만족도 순서는 ‘대 고객서비스’, ‘입찰서비스’, ‘사후관리(A/S)서비스’, ‘물품공급서비스’로 나타나고 있으며, ‘대 고객서비스’ 차원은 ‘매우 만족’ 수준으로 평가되었으며 나머지 차원들은 ‘대체로 만족’ 수준으로 평가되고 있다.

한편 수요기관 부문 4개 차원 중에서 ‘물품공급 서비스’가 가장 중요하다고 생각하고 있는 반면 ‘입찰 서비스’에 대한 중요도는 상대적으로 가장 낮게 평가하고 있다.

차원 중요도와 만족도를 동시에 비교해보면, ‘물품공급 서비스’는 중요도가 가장 높는데 비해 만족도는 가장 낮으며, 중요도가 낮게 나타난 ‘입찰 서비스’ 차원은 만족도가 77.7로 다른 차원에 비해 상대적으로 높은 만족도를 나타내고 있다.



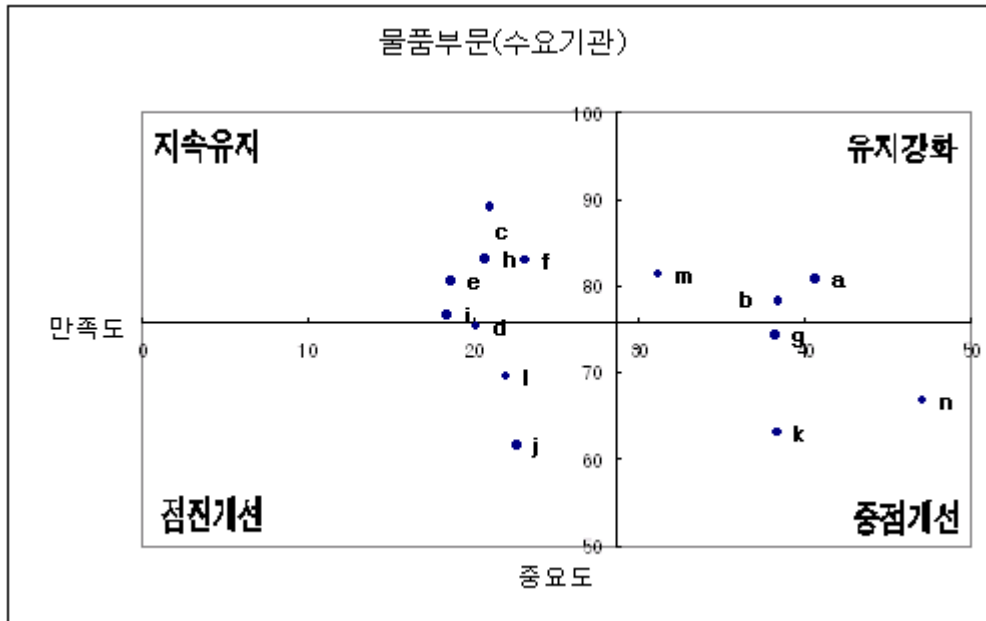
<그림 5> 수요기관 차원별 중요도와만족도

3) 항목 만족도의 포트폴리오 분석

수요기관의 전체14개 항목에 대한 포트폴리오 분석결과, 유지강화 3개 항목, 지속유지 5개 항목, 점진개선 3개 항목, 중점개선 3개 항목인 것으로 분석되었으며 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

평가항목을 매우 중요하게 생각하고 있으나 만족도가 낮아 ‘중점적으로 개선’할 필요가 있는 항목은 g.업무처리 절차 간편성, k.품질 우수성, n.A/S의 적절성항목으로 분석되었으며, 평가항목을 매우 중요하게 생각하지 않지만 제공하는 서비스에 대해 비교적 높은 만족을 보이고 있어 앞으로 현재의 서비스 수준을 ‘지속적으로 유지’해야할 항목은 c. 청렴성, e.조달 요청 내용 반영도, f.낙찰자 선정의 투명성, h.공급 신속성, I.가격 적정성 항목으로 분석되었다.

한편 평가항목의 중요도와 만족도가 모두 높아서 향후 현 수준의 ‘지속유지’를 위해 관리를 강화해야 할 항목은 a.친절성, b.전문성, m.대금결제 편리성 항목으로 분석되었으며, 평가항목의 중요도와 만족도가 모두 낮아서 서비스제공의 점진적인 개선이 필요한 항목은 d.조달 요청 용이성, j.물품 다양성, l.수수료 적정성 항목으로 분석되었다.



<그림 6> 수요기관 포트폴리오 분석

4. 물품부문 지방청별 종합만족도 비교분석

2003년도 조달청 물품부문의 조달업체(공급기관)의 지방청별 종합만족도 평균은 75.5점으로 평가되었다. 조달업체의 서비스에 대한 고객들의 관할청별 종합만족도를 비교해 보면 본청(81.7)과 강원청(81.7)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 광주청(76.8), 대구청(76.4), 충북청(76.3) 순으로 높은 평가를 받고 있다.

반면 조달청 물품부문 수요기관의 지방청별 종합만족도 평균은 75.9점으로 평가되었다. 수요기관의 서비스에 대한 고객들의 관할청별 종합만족도를 비교해 보면 대구청(79.8)과 경남청(78.1)이 가장 높게 나타나고 있으며, 다음으로 본청(76.9), 인천청(75.3)이 뒤를 잇고 있다.

한편 조달청 물품부문의 조달업체와 수요기관 양 부문의 고객의 만족도를 종합하여 관할청별 고객서비스에 대한 만족도를 평균하였을 때 본청(79.3)과 대구청(78.1)이 높은 평가를 받고 있음을 알 수 있다.

<표 7> 물품부문 지방청별 행정서비스 종합만족도 비교

관할청	조달업체(공급기관)	수요기관	평균
본청	81.7	76.9	79.3
서울청	73.6	71.5	72.6
부산청	72.7	72.1	72.4
대구청	76.4	79.8	78.1
광주청	76.8	74.9	75.6
인천청	71.4	75.3	73.4
강원청	81.7	73.8	77.8
충북청	76.3	73.9	75.1
전북청	74.1	71.5	72.8
경남청	74.2	78.1	76.2
제주청	71.4	72.5	72.0

V. 조달행정서비스 개선방안 : 물품부문을 중심으로

고객평가란 공공기관 또는 민간이 제공하는 공공서비스에 대하여 고객으로 하여금 서비스 활동 전반에 대한 활동을 평가하는 제도이다. 본 연구에서는 조달서비스의 5개 기능중 물품부문의 조달업체(공급기관)와 수요기관을 대상으로 본청과 10개 지청별로 각각의 고객을 대상으로 전화를 통한 면담조사 및 fax조사를 실시하여 차원중요도 및 차원만족도 그리고 포트폴리오 분석을 하였으며, 최종적으로 종합만족도를 비교평가하였다. 그 결과 제IV장의 2와 3에서 언급한 바와 같이 조달업체와 수요기관 모두 물품조달서비스에 대하여 '대체로 만족' 수준의 평가를 하였다. 그러나 향후 고객에 대한 행정서비스는 '매우 만족' 수준(80점 이상)의 평가를 받아야 하는 것이 당연하며, 그러기 위해서는 현재 조달청 물품부문의 서비스에 대한 문제점을 발굴하여 개선을 위한 많은 노력을 해야 할 것이다.

따라서 본 내용에서는 조달청에 물품을 제공하는 조달업체와 조달청 물품을 이용해 본 경험이 있는 수요기관의 만족도를 분석한 결과와 이들의 주관적인 의견 제시내용을 중심으로 조달청 물품부문서비스의 문제점을 중심으로 고객만족을 위한 개선방안을 제시해 보았다.

1. 조달업체(공급기관)의 만족도 제고를 위한 행정서비스 개선방안

제IV장의 조달업체 종합만족도 종합의 포트폴리오 분석에 따르면(표6참조), ‘중점개선’사항은 제시되고 있지 않으나 ‘입찰서비스’의 ‘공고내용의 검색용이성’, ‘입찰정보의 충분성’, ‘참가서류의 간편성’, ‘예가적정성’과 ‘계약 및 대금지급서비스’의 ‘구비서류 간편성’이 ‘점진개선’사항으로 제시되고 있다. 따라서 이러한 사안들을 중심으로 다음과 같이 조달업체 서비스의 개선방안을 제시하였다.

첫째, 전자민원업무의 개선이다.

물품공급에 대한 정보를 획득하기 위하여 조달청의 홈페이지를 방문할 경우, G2B(나라장터)의 검색이 잘되지 않거나 속도가 너무 느려 정보검색이 어려운 경우가 많다. 또한 서류입찰시 G2B상에서 입력이 잘 되지 않아 불편을 겪는 경우가 많다. 이와 같은 문제점을 개선하는 방안으로 ①조달청에서는 G2B시스템에 고객관리시스템을 도입하여 고객특성에 맞는 개별화된 정보를 제공하도록 한다. 즉 품목별, 공종별 신규입찰 정보 제공, 각 고객별 계약진행 상황 등 특화된 정보를 제공하도록 한다. ②G2B의 안정성, 신뢰성 제고를 위한 백업체계를 구축·운영하여 비상시에도 공공조달업무가 운영될 수 있도록 한다.

둘째, 예정가격 산정의 개선 및 낙찰가의 상향조정이다.

조달업체의 입장에서 볼 때 공급물품의 예정가격이 지나치게 낮게 측정되어 있으며 이로 인해 물품의 질이 낮아지는 경향이 있다. 또한 예정가 기준이 너무 낮아 단가 역시 지나치게 낮은 경향이 있으며, 최저 낙찰가 역시 너무 낮아 시중에서는 도저히 물건을 구할 수 없는 경우가 많다. 이와 같은 문제점을 개선하기 위해서 지역업체와 예정가격에 대한 적정협의를 필요하며, 예정가격 산정기준에 대한 다양한 정보제공이 필요하다. 즉 여러 곳에서 정보를 받아볼 수 있도록 하며 예가산정시 투명성이 보장되어야 하며 낙찰가의 상향조정이 필요하다.

셋째, 대금 청구 및 지급방법의 개선이다.

조달청에 물품을 공급하는 조달업체는 현재의 대금지급방법이 고객의 입장보다는 조달청의 편의에 따라 운영되고 있다고 보고 있다. 따라서 이러한 불만을 해소하기 위하여 각 지청에서 대금 청구 및 지급이 가능토록 하며, 대금지급의 직불처리가능토록 한다. 또한 연말이나 월말에는 조달행정 및 조달서비스에 대한 충분한 자료를 제공하고 조달청 창구직원을 확대하도록 한다.

넷째, 입찰정보의 강화와 조달물자 원가계산 프로그램의 개발이다.

조달청에 물품공급을 하는 업체들은 조달청의 입찰공고시 자세한 정보가 부족하며, 입찰시 데이터 사양을 찾기가 매우 어렵다고 느끼고 있다. 따라서 입찰공고시 공사명을 제시하고

계약현황에 현장납품장소와 낙찰회사의 전화번호를 표시하여 입찰참가자에게 구체적인 정보를 제공하도록 한다. 한편 원가계산 프로그램을 개발하고 가격DB를 구축하여 원가계산업무를 전자화하고, 원가계산 프로그램을 확대하여 원가계산 비율을 높이도록 한다.

다섯째, 서류의 간소화와 적격심사기간의 통일이다.

수요기관에 물품을 공급하는 조달업체의 대부분이 물품을 공급하는 과정에서 조달청에 제출하는 서류가 너무 많고 절차가 너무 복잡하다. 따라서 관공서 및 각 공사의 물품구매 대금지급시 문서를 간소화하고 내용을 표준화시키도록 하며, 구비서류의 수를 축소하도록 해야 할 것이다. 한편 조달청의 공급물품에 대한 적격심사시 한국은행에서 기준표가 나오는 기간과(6월-1년간) 대차대조표 기간(3월-1년간)의 차이로 인하여 고객에게 불편을 제공하고 있어 이에 대한 통일이 필요하다.

여섯째, 조달물자의 다양성 제고 및 품질의 안정성 제고이다.

조달청에 물품공급을 하는 조달업체의 대부분은 조달청에 제공하는 물품이 한정되어 있고 이에 따라 수요기관이 물품의 선택에 많은 제한을 받고 있다는데 커다란 불만을 나타내고 있다. 이와 같은 문제점의 개선을 위해서 ①고객들이 다양한 물품을 선택해서 사용할 수 있도록 단가계약 및 복수계약자의 공급물품을 확대하도록 하며, 다수의 수요기관이 사용하는 행정용품에 대해서는 품질에 따라 등급별(고급, 중급)로 다양하게 구매와 공급을 하도록 한다. ②조달물자의 품질·안전에 대한 전문 시험검사기관의 기술자문 및 대행검사체제를 구축하여 구매규격에 시험·검사항목을 반영하고, 전문기관의 기술자문을 받아 품질·안전 관련 규격을 보완하도록 한다. ③품질평가가 강화될 수 있도록 우수제품 선정제도의 운영을 개선을 위하여 품질관련 심사항목 설정 등 평가기준을 보완하고 심사위원을 보강하도록 하며, 기술인증 등 서류심사와 실물심사를 병행하며 우수제품 품질만족도를 정기적으로 조사하도록 한다.

2. 수요기관의 만족도제고를 위한 행정서비스 개선방안

수요기관 역시 제IV장의 고객만족도 종합의 포트폴리오 분석에 따르면(표7 참조), 입찰서비스의 ‘업무처리절차 간편성’, 물품공급서비스의 ‘품질우수성’, 사후관리(A/S)서비스의 ‘A/S의 적절성’에 대하여 ‘중점개선’사항으로 분석되었고, 입찰서비스의 ‘조달요청 용이성’, 물품공급서비스의 ‘물품다양성’과 사후관리 서비스의 ‘수수료 적정성’이 ‘점진개선’사항으로 분석되었다. 따라서 이러한 사안들을 중심으로 다음과 같이 수요기관에 대한 서비스향상을 위한 개선방안을 제시하였다.⁷⁾

첫째, 조달물품의 다양화와 질의 향상이다.

조달청에서 공급하는 조달물자는 수요기관이 요구하는 물품의 약 60% 정도 준비되어 있으며 경우에 따라 품절되어 있는 경우도 있다. 또한 물품이 다양하지 못하여 물품을 공급받기 어려우며 프로그램상으로는 물품이 다양하나 실질 구매시 종류가 부족하다. 따라서 이와 같은 문제점을 개선하기 위해서는 기본적으로 조달물품을 수요자에 요구에 맞게 충분히 공급하고, 물품 품절시 신속한 보완이 필요하며, 조달항목에 신제품을 추가시키고 품목이 품절되었을 경우 G2B상에 품절표시를 할 필요가 있다. 또한 조달청에서 공급하는 물품의 단가가 낮아 품목의 질이 낮고 이에 따라 조달물품의 질이 시중의 일반품목에 비하여 낮은 경향이 있으므로 조달청은 조달 물자의 단가를 높이더라도 제품의 질을 향상시켜 고객들이 제품에 대하여 만족하도록 해야 할 것이다.

둘째, 조달물품에 대한 신속한 정보제공과 빠른 물품공급이다.

조달청에서 물품을 구입하는 경우 조달요청 절차가 지나치게 복잡하며 업무처리가 늦는 경우가 많다. 또한 단위조합에서 구입한 물건의 애프터서비스를 받기가 어려우며 물품 납품요구서 및 고지서 전달이 지연되고 있다. 한편 물건 반품시 반드시 조달청을 방문해야 하는 번거로움이 있으며, 서류의 지체로 대금 납부기간을 지나쳐버리는 경우가 있다.

따라서 조달물품을 구입하는 수요기관의 만족도를 제고하기 위해서는 ①조달물품에 대한 정보가 수요자에게 빠르고 신속하게 전달되어야 하며 이를 위해서 우선 사무용품(공급물품)을 화면상에서 볼 수 있도록 프로그램을 개발하도록 하며, 물품조달에 대한 자세한 정보를 메일 또는 공문서를 통하여 제공받도록 한다. ②물품관련 책자를 발행하여 고객들이 한 권의 책자를 통하여 조달물품에 대한 정보를 취득하도록 하고, 조달물품에 대한 공급이 신속하게 이루어져야 한다. ③공급물품의 배달시 원하는 시간 및 원하는 위치까지 배달이 이루어지도록 하며, 이를 위해서 조달청 배달업체의 선정에 신중을 기하고 공급물품의 사후관리를 강화하도록 한다. ④대금결제와 관련하여 대금고지서의 빠른 전달 및 대금지급방법의 간소화, 조달물자 대금납부 자동안내서비스의 제공이 필요하다. 이외에도 수수료가 포함된 정확한 금액을 제시하도록 하고 삼자단가물품에 대한 행정간소화가 필요하다.

지금까지 조달청에서 제공하는 행정서비스기능 중 물품부문 서비스의 문제점과 개선방안을 공급기관과 수요기관으로 구분하여 제시하였다. 위에서 제시한 조달서비스의 문제점과 개선방안은 조달청의 여러 부문의 서비스 기능중 물품부문의 서비스에 관하여 언급한 것이지만

7) 전자민원업무(G2B) 및 업무처리과정상의 문제점은 조달업체나 수요기관 모두 공통적으로 문제점을 지적하고 있으며, 이에 대한 개선방안은 앞의 조달업체에서 제시하였으므로 수요기관에서는 생략하였다.

일반적으로 많은 고객들은 조달청 서비스의 가장 큰 문제는 공무원들의 전문성 결여와 친절 서비스의 부족을 지적하고 있다. 이와 같은 조달서비스의 일반적인 문제점을 개선하는 방안으로서 첫째, 조달청 콜센터의 상담직원을 증원하여 야간근무제를 실시하여 야간에도 조달정보를 원하는 고객에게 서비스를 제공하도록 하며, 고객과의 상담에서 전문용어의 사용을 최대한 줄여 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 한다. 둘째, 조달서비스에 대한 고객만족도 등을 주기적으로 실시하여 평가우수부서 및 우수 지방청에 인센티브를 강화하고 담당공무원에 대해서도 인사고과에 반영한다. 셋째, 조달청 공무원의 전문성을 강화하기 위해 조달청공무원교육원에 조달업무 전문교육과정을 확대 실시하여 고객 및 공무원을 대상으로 조달행정서비스 현장 등 행정서비스에 대한 교육과 친절교육을 강화하고, 공무원의 인사는 적어도 한 부서내에 3-4년을 근무케하여 잦은 이동으로 인한 전문성 부족을 해소해야 할 것이다.

한편 국민의 신뢰를 받는 조달청이 되기 위해서는 투명하고 공정한 조달서비스가 정착되어야 한다. 이를 위하여 국민 또는 고객의 관심대상이 되는 조달정보를 인터넷을 통해 공개하고 외자구매규격을 사전에 공개모집하여 특정규약으로 인한 특혜시비 의혹을 사전에 해소토록 하여야 한다. 이러한 여러 가지 문제점에 대한 개선이 이루어졌을 때 조달청 고객의 만족도가 크게 향상되고 우리 나라의 조달청이 세계 최고의 조달기관으로 자리잡게 될 것이다.

【참고문헌】

- 강재명. (2002). 「도시 및 지방행정」. 서울: 문성.
- 강인재. (1994). 지방자치제하에서의 조달행정. 「한국행정학회 2003년도 기획세미나보고서」: 35-51.
- 김시영·김규덕. (1996). 지방정부 공공서비스의 성과측정모형에 관한 소고. 「한국지방자치학회보」, 8(3): 121-147.
- 김미경. (2003). 행정서비스현장제와 사후참여관리방안. 「지방행정연구」, 17(2): 79-118.
- 김영희. (2003). 지방정부 행정서비스의 주민평가에 관한 연구. 「중원지역발전연구」, 15: 53-72.
- 맹보학. (2002). G2B 정부전자조달사업의 효과성분석. 「2002년도 한국정책학회 하계학술세미나」: 225-244.
- 민형중. (2003). 공공조달과 조달행정개혁방안. 「한국정책학회 2003년 동계학술대회」: 359-389.
- 박낙조. (2001). 정부의 행정서비스 관리. 「지방행정」, 57: 11-12.
- 박희정. (2001). 행정서비스에 대한 주민평가제. 「지방행정」, 57: 42-51.
- 변희석. (2003). 전자정부 추진과 전자조달 확산. 「자치행정」, 178: 14-18.
- 성도경. (2004). 행정서비스의 고객지향성 평가. 「한국사회와 행정연구」, 24(4): 97-122.
- 신희권. (2003). 정부정책수단으로서의 조달행정. 「한국행정학회 2003년도 기획세미나 발표논문집」, 52-64.
- 앤더슨컨설팅. (1999). 「조달청 경영진단보고서」. 서울: 앤더슨컨설팅, 8-90.
- 오광석 외. (1998). 조달청의 조직 개선방안. 「한국재정연구」, 3(7): 130-152.
- 이상수. (2000). 「지방공공서비스의 성과평가」. 박사학위논문, 한국외국어대학교 대학원.
- 이상호. (1998). 예산효율성의 제고를 위한 시설공사 조달방식의 전환. 「한국행정학보」, 32(3) : 233-256.
- 주노중. (2002). 최적정부조달을 위한 이론적 고찰. 「재정연구」, 9(1): 106-135.
- 최경수. (2004). 참여정부 조달행정 운용방향. 「중소기업중앙회 강연자료」
- 최병대 외. (2000). 지방자치단체 시민평가제의 효과적인 도입방안에 관한 연구. 「한국지방자치학회보」, 12(1): 29-50.
- 최병선. (2003). 조달시장 개방체제하의 조달행정 발전방안. 「한국행정학회 2003년도 기획세미나보고서」: 18-30.
- 홍종각. (2003). 지방조달업무의 실태와 발전방안. 「지방재정」, 125: 54-68.
- Arson, J. Richard, & Eil Schwart ed. (1987). Management Policies in local

- government Finance. Washington D.C. International city Management Association Institute International d'Administratation Publique, Local Govenment in Francement in France, *La Documentation francaise*, 35(6) : 118-153.
- Budney, jeffrey L. & England, Robert E. (1982). Urban Policy Making Subjective Service Evaluation : Are They Compatible?, *Public Administration Review*, 42(2): 285-311.
- Poister, T. H. & Henry G. T.(1994). Citizen Ratings of Public and Private Service Quality : A Comparative Perspective. *Public Administration Review*, 54(2) : 68-102.
- Stpak, Brain. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuses as a Performance Indicator, *Public Administration Review*, 39(1): 248-270.