

현안과제연구

Issue Report

2015. 8. 15

CONTENTS

〈요약〉

1. 서론
2. 규제개혁 만족도 조사 고찰
3. 충남도 규제개혁 만족도 조사설계(안)
4. 결론

도민 규제 체감도 및 만족도 조사 구상

고승희

충남발전연구원 행정복지연구부 연구위원, kosh@cni.re.kr

본 연구의 목적은 충청남도 규제개혁에 대한 체감도 및 만족도의 체계적 조사를 위한 구상에 있음

요약

- 규제개혁의 성과는 정량적 평가와 함께 피규제자에 대한 만족도를 통해 평가될 필요가 있음
 - 이는 규제개혁의 결과 나타나는 성과로 이해될 수 있으며 개혁노력도 평가될 수 있음
- 따라서 규제개혁에 대한 논리를 기반으로 체계적인 만족도 조사의 설계가 필요시 됨
 - 본 구상은 충청남도 전 부서 차원의 규제개혁에 대한 조사로서 포괄적으로 운영할 수 있는 내용으로 구상함
 - 또한 규제개혁 추진에 대한 단일의 추상적인 질문 형태보다 다수의 구체적인 문항 구성으로 결과해석의 다양성을 확보함
- 이를 위해 규제개혁 만족도 조사를 위한 구체적 설계구상(안)을 제시하였음
 - 조사대상의 선정 및 유형화 방안과 조사모형 및 항목의 구성, 조사방법의 결정, 표본의 구성 등에 대한 구상(안)을 제시하였음
 - 이와 함께 만족도 조사의 구체적 실행가능성을 높일 수 있도록 설문지 구성(안)을 포함하였음

- 현재 우리나라의 최우선 과제 중 하나로서 정부 규제에 대한 개혁이 적극 추진되고 있음
 - 정부규제에 대한 과제를 발굴하고 개선하여 민간의 창의성을 높이고 경제를 활성화 시키고자 함
 - 규제개혁의 적극 추진에 따라 그 성과에 대한 기대도 높아지고 있으며, 이를 평가하기 위한 노력도 시도되고 있음
- 규제개혁의 성과는 정량적으로도 측정될 수 있지만, 최종적으로는 규제개혁 이후 피규제자의 규제에 대한 체감도와 만족도를 통해 평가될 필요가 있음
 - 이는 단순히 규제개혁을 통해 나타나는 결과에 대한 성과로 이해될 수도 있으며 개혁노력도 함께 평가되어 질 수 있을 것임
- 이에 따라 규제개혁에 대한 체감도 및 만족도 조사가 요구되며, 이는 실질적인 규제개혁추진의 정책자료가 될 것임
- 따라서 본 연구는 충청남도에서 추진하고 있는 규제개혁에 대한 만족도 조사와 관련한 체계적인 조사 설계를 통해 타당성 있는 만족도 조사 결과를 도출하기 위한 기초연구라 할 수 있음
 - 충청남도의 규제개혁 활동 및 정책(과제)에 국한하여 만족도 조사를 설계함
- 향후 규제개혁 만족도 조사 구상은 조사의 타당성과 신뢰성을 높이고 조사 결과를 통해 향후 충청남도 규제개혁 활동에 시사점을 제시할 수 있도록 함

규제개혁 만족도 조사에 대한

고찰 ◀

02

1. 규제개혁의 평가 및 규제개혁 만족도 조사

- 두 가지로 규제개혁의 성과를 평가 문헌을 구분 할 수 있음
 - 일반적인 평가기준과 지침을 기준을 제시하고 이에 따라 규제개혁이 수행되고 있는지에 대하여 평가하는 것과

<표 1>규제개혁부문(2007년) : APEC-OECD 점검표

상세 항목	한국의 규제개혁
1. 질적 규제를 위한 원칙의 지속가능성 및 일관성	규제개혁추진단 규제개혁위원회의 규제개혁
2. 새로운 규제 검토 시 법적 기반과 경제, 사회적 영향력의 유무	규제영향평가를 통한 불합리성의 제거 제3자도 참가와 의견 개진 가능
3. 현존규제 검토 시 법적 기반과 경제, 사회적 영향력의 유무	현존 규제에 대한 영향력은 광범위하게 검토되었으나, 새로운 규제의 필요성에 대해서는 요구되지 않음
4. 규칙, 규제 제도, 규제 관리과정의 투명성, 명료성, 예측성을 위한 활동	규제개혁위원회의 홈페이지를 통해 개시
5. 효과적인 공적 자문 메커니즘과 절차의 유무: 피규제 당사자들과 다른 이해관계자, NGOs, 사적영역, 자문기관, 인가기관 및 다른 정부기관 포함	20일간의 입법예고 기간을 통해 자문 메커니즘이 작동
6. 규제의 영향력을 분석하는 방법론과 항목의 명료성, 투명성	규제영향평가 실시를 통한 질적 규제영향력을 측정
7. 규제대안의 평가 방법	규제영향평가에서의 규제대안 검토에 대한 요구
8. 규제 시행과 준수를 위한 측정법	규제개혁 모니터단의 정기적인 규제개혁 평가

- 둘째, 규제개혁 수행을 통한 성과를 평가하는 방식으로 관계된 항목을 선정하고

이를 측정할 수 있는 지표를 개발하여 가중치를 적용하는 평가방법임

<표 2> 한국규제학회(2004)의 부처별 규제개혁 평가모형

평가분야	평가항목	배점
규제개혁 추진체계	1. 부처내 규제개혁 추진기구의 설치와 운영	8점
	2. 기관장 및 소속 공무원의 규제개혁 의지	10점
	3. 규제개혁을 위한 기획	11점
규제품질	1. 규제정책의 사회경제적 타당성	13점
	2. 규제수단의 품질	11점
	3. 규제수단의 친화성	7점
규제개혁안의 집행	1. 규제개혁안의 집행을 위한 입법화 노력	7점
	2. 규제개혁안의 집행을 위한 행정체제의 재설계	7점
	3. 규제개혁안의 집행을 위한 대국민 홍보	6점
규제개혁안의 성과	1. 규제개혁에 대한 국민들의 체감도	8점
	2. 규제개혁에 대한 만족도	12점
가점 항목	1. 규제개혁의 파급효과	5점
	2. 전문기관의 평가와 국제표준과의 격차	6점

- 이와 유사한 방식으로 중앙부처의 규제개혁 평가가 실시되고 있으며 산출/결과의 영역에 대해 일반 국민과 전문가를 대상으로 20% 수준으로 만족도 조사가 포함됨

<표 3> 중앙부처 규제개혁 평가 기준(2007)

평가영역	평가항목	평가지표
계획 (15점)	규제개혁 추진 기반의 적절성 (15점)	① 자체규개위 구성의 적절성
		② 자체규개위 운영
		③ 개별 규제 정비 계획의 충실성
		④ 규제개혁 추진역량
집행 (25점)	시행의 적절성 (25점)	⑤ 신설, 강화 규제의 적절성
		⑥ 규제영향분석의 충실성
산출/결과 (60점)	규제개혁 성과 (40점)	⑦ 기존규제 정비실적
		⑧ 규제개혁의 우수사례
	만족도 (20점)	⑨ 규제개혁 만족도

<표 4> 참여정부 규제개혁 성과 평가 결과(김정해, 2007)

부문	평가 항목	평가 결과	부문	평가 항목	평가 결과
투입	타당성	3.16	산출/결과	규제수준의 적정성	2.53
	종합성	2.79		규제품질의 향상정도	2.84
	일관성	2.74		목표대비 달성도	2.74
	책임성	3.16		규제개혁 만족도	2.63
	전문성	2.89		규제개혁 체감도	2.42
	조정 및 협력정도	2.89		경제규제의 과급효과	2.63
	추진의지	3.05		사회규제의 과급효과	2.63
	지지의 확보 정도	2.95			
과정	수단의 효율성	3.05			
	수단의 활용정도	2.79			
	공정성	3.11			
	투명성	3.32			
	참여정도	3.05			
	모니터링 정도	2.58			

2. 규제개혁 만족도 조사의 주요 내용

- 규제개혁 평가의 일환으로 2005년부터 규제개혁 만족도 조사를 실시하였음
 - 2007년의 38개의 정부부처를 대상으로 규제의 적절성, 의견수렴도, 개선노력, 개선실적 및 규제대안 활용도의 항목으로 구성된 만족도 조사를 실시
- 만족도조사의 세부항목은 다음 <표 5>와 같음

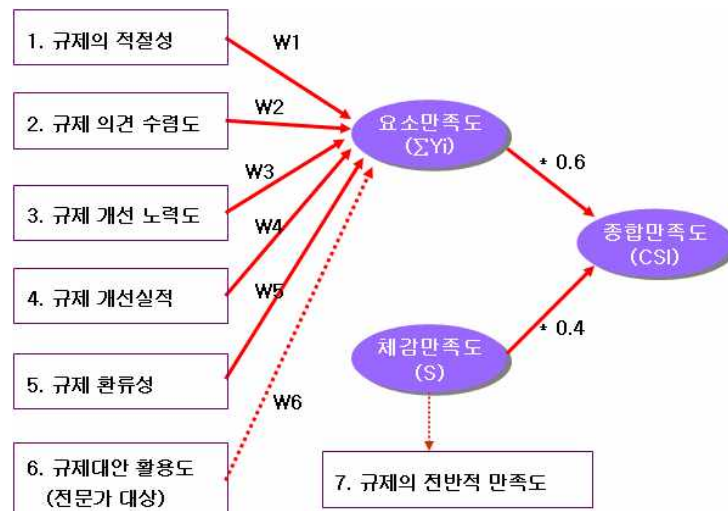
<표 5> 2007년 규제개혁 만족도조사 내용

조사 항목	세부 설문내용
규제의 적절성	○○기관이 현재 시행하고 있는 규제의 내용에 대해 어느 정도 만족하십니까?
규제 의견수렴도	규제의 입안 과정에서 일반국민 및 이해관계자의 의견 수렴 부분에 어느 정도 만족하십니까?
규제 개선노력도	불합리한 규제의 개선을 위해 노력하고 있는 것에 대해 어느 정도 만족하십니까?
규제 개선실적	불합리한 규제의 개선 실적에 대해 어느 정도 만족하십니까?
규제대안 활용도 (전문가 조사)	직접적인 규제가 아닌 규제대안 개발 노력에 대해 어느 정도 만족하십니까?

3. 규제개혁 만족도 측정 모델

- 4:6의 비율로 체감만족도와 요소만족도를 구성하고 종합만족도를 도출하는 방식을 사용

<그림 1> 규제개혁 만족도 측정 모델



● 규제개혁 만족도 산정을 위한 측정방법은 다음과 같음

<그림 2> 규제개혁 만족도 측정방법

- 만족도 측정을 위해 각 지표별로 5점 척도를 사용하여 서비스 만족도를 계산.
- 문항 척도 구성

보기	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
점수	100	75.0	50.0	25.0	0.0

- 2006년 조사의 경우는 7점 척도를 사용하여 만족도를 계산하였으나 2007년부터 5점 척도로 변경하여 만족도를 측정, 이에 전년도 조사와 비교할 때 해석상 주의를 요함함.

- 종합만족도 지수(CSI) : 중요도 가중치가 부여된 요소만족도 합계 점수와 체감만족도를 각각 6:4의 비율로 반영해 이를 합산한 만족도지수

$$CSI = 0.6 * \left(\sum_{i=1}^p Y_i * W_i \right) + 0.4 * S$$

[W_i = 항목별 중요도, p = 차원 수]

- 체감만족도(S) : 주민이 느끼는 전반적인 만족 수준
- 요소만족도($\sum Y_i * W_i$) : 평가항목별 만족도를 가중평균하여 산출함.
- 항목만족도(T_i) : 각 관련 문항을 점수화함.

- 항목별 중요도(W_i) : 각 항목원만족도(T_i)와 체감만족도(S) 간의 회귀분석을 통해 산출한 표준화 회귀계수(Standardized regression coefficient) 이용.

충청남도 도민 규제 체감도 및 만족도 조사 설계(안) ◀

03

1. 규제 체감도 및 만족도 조사 설계 방향

- 규제개혁에 대한 논리를 기반으로 만족도 조사 항목의 체계적인 구성 추진
 - 규제개혁 활동이 도민의 만족도 수준에 영향을 미치는 과정의 논리를 구성하여 만족도의 구체적인 조사 항목을 추출하도록 함
 - 규제개혁의 내용, 집행과정, 성과차원에서 만족도 영향요인을 정리
 - 이에 따른 규제개혁의 인식과 적절성, 집행의 민주성, 시기적 적절성과 기관의 적극성, 양적 수준에서의 실적 및 질적 수준의 영향력 등 실질적인 조사 항목을 구성
- 규제개혁 활동에 대한 만족도 조사를 통해 내용을 구체화할 수 있도록 함
 - 충청남도가 제시하고 있는 주요 규제개혁 활동을 제시하고 이에 대한 만족도 조사를 실시함으로써 응답의 편의성을 높이도록 함
- 만족도에 영향을 미치는 각 조사 항목에 대한 가중치 설정여부를 판단하여 적용가능성을 고려함
 - 체계적인 조사 항목 간의 중요도를 확인하여 만족도 조사에 반영할 수 있는지에 대한 조시부서의 여건을 반영토록 함
- 충청남도 전 부서 차원의 규제개혁에 대한 만족도 조사로 포괄적으로 운영할 수 있는 내용으로 구성

- 단순 부서별 평가에서 탈피하여 전부서적인 차원에서 규제개혁 활동과 관련한 조사 항목을 구성하여 종합적인 결과를 제시할 수 있도록 함
 - 업무 내용으로 몇 개의 조사대상으로 재분류할 수 있을 것이며, 그에 따라 시사점 있는 분석결과를 도출할 수 있을 것임
- 피규제집단에 대한 명확한 정의를 통해 대상을 선정하여 만족도 조사를 실시함으로써 규제개혁에 대한 실제 영향을 파악할 수 있도록 함
- 기존의 조사 대상은 대부분 민원인이 중심이었으나 이는 실제 규제개혁의 성과보다, 주로 규제에 대한 불만족스러운 상황을 전제하고 있다는 점에서 왜곡이 발생될 소지가 있었음
 - 따라서 주요 규제에 대한 내용을 파악하고 이를 반영한 피규제집단을 선정하며 이들을 중심으로 규제개혁의 만족도를 실시하도록 함
- 설문 내용의 구체화를 통해 결과의 다양한 해석을 가능하도록 함
- 충남도 규제개혁 추진의 각 개별 부서에 대한 단일의 추상적인 질문 형태보다는 다수의 구체적인 문항 구성으로 결과해석의 다양성을 확보

2. 조사 대상의 선정 및 유형화

- 조사대상기관을 구분하여 유형화하는 것은 분석결과의 다양한 해석과 적용을 위해 필요시 됨
- 따라서, 충남도는 조사대상기관을 규제개혁의 내용 및 적용을 고려하지 않고 일반적인 유형별 기관과 주민들 대상으로 하는 방안
 - 규제개혁 과제의 성격과 유형에 따라 실제 적용된 기관 및 주민들을 대상으로 할 것인지를 판단할 필요가 있음

1) 규제개혁 관련 대상별 조사대상(제1안)

- 규제개혁과 관련하여 일반적인 기관들의 성격과 특성에 따라 구분하여 조사를 하는 방안임

- 규제개혁의 내용과 상관없이 일반적인 기관들의 성격과 특성에 따라 조사함으로써 일반적인 규제개혁의 실질적 체감도 등을 조사할 수 있음
- 하지만, 실제적인 규제개혁의 내용과 과제들의 인식에는 한계가 있기에 세부적인 조사내용과 추진에 대한 이해가 필요한 부분의 정확한 응답에는 한계가 있을 수 있음

<표 6> 규제개혁 대상 조사대상기관의 유형(제1안)

구분	기관명				
	재정·금융 (개 기관)	산업일반 (개 기관)	사회복지·보건 (개 기관)	국토·환경 (개 기관)	일반행정·차안 (개 기관)

2) 규제개혁과제 관련 조사대상기관(제2안)

- 과제의 중요성을 반영하고 규제개혁을 실제 경험한 기관과 주민을 대상으로 조사하는 방안임
 - 충남도에서 실제 추진한 과제의 성과와 문제점 등을 비교적 정확하게 조사할 수 있음
 - 하지만, 일반적인 주민들이 느끼는 체감도와 만족도 등 전체적인 조사결과를 도출하는 것에는 한계가 있음

<표 7> 규제개혁 과제에 따른 조사대상기관의 유형(제2안)

구분	기관				
	재정·금융 (개 기관)	산업일반 (개 기관)	사회복지·보건 (개 기관)	국토·환경 (개 기관)	일반행정·차안 (개 기관)
과제명					

3. 조사 모형 및 항목의 구성

1) 조사 모형의 구성

- 조사 모형 및 조사 항목을 구성하는 것은 만족 수준에 이르기 위해 어떤 인과적 과정을 거치게 되는지에 대한 논리와 같음
 - 가장 단순한 만족도 조사는 종합적인 만족도에 대한 직접적 질문의 방식이며 실제 만족도 정도만을 파악하기 위해 사용될 수 있음
 - 그러나 만족의 수준과 함께 만족도 발생과정과 원인 등을 파악하고자 한다면, 조사에 대한 모형을 구성하고 이에 따른 조사 항목을 구성하는 것이 필요함
- ‘인지-기대-만족’으로 구성되는 규제개혁 만족도의 모형을 참고하여 만족도 조사 모형을 구성
 - ‘내용-과정-성과’로 이어지는 요소를 모형에 반영하여 포괄적인 규제개혁 만족도 조사모형을 정립
- ‘인지-기대-만족’의 구성 논리와 ‘내용-과정-성과’에 대한 평가의 논리를 종합하여 만족도 조사 모형을 구성하고자 함
- 규제개혁에 영향을 미치는 개혁 내용, 과정, 성과에 대한 부분에 대한 가중치 반영여부는 향후 만족도 조사 추진시 충남도에서 고려되어야 할 과제임

2) 조사 항목의 구성과 항목별 세부 설문 내용의 구성

- 앞서 설명된 만족도 조사 모형을 기반으로 실제 만족도 조사 과정에서 적용될 조사내용은 다음과 같음
- 「규제개혁에 대한 인지도」
 - 충남도가 추진하고 있는 규제개혁에 대한 인지여부를 판단하고 인지여부에 따른 시사점을 도출하기 위한 항목

- 「규제개혁에 대한 기대수준」에 대한 내용과 조사 항목
 - 충남도민이 규제개혁에 대한 기대수준에 대한 항목으로 고객의 기대에 부응하기 위한 정책적 방안들을 모색하기 위한 항목
- 「규제개혁에 대한 체감도」에 대한 내용과 조사 항목
 - 충남도에서 추진하고 있는 규제개혁의 실제 성과를 파악하기 위한 항목
- 「규제개혁 만족도」에 대한 내용과 조사 항목
 - 규제개혁 만족도는 전반적인 규제개혁에 만족수준과 함께 개인적 만족 수준이 다른 요인들과 어떠한 관계가 있는지를 살펴보기 위해 구성

<표 8> 조사 항목에 따른 세부 설문내용

조사 영역		조사 항목	세부 설문내용(예시)
규제개혁 인지 수준		규제개혁활동 인지	충남도의 규제개혁 활동에 대해 알고계십니까?
		규제개혁과제 인지	충남도가 수행한 규제개혁 과제들에 대해 알고계십니까?
규제개혁 기대 수준		규제개혁 기대	충남도의 종합적 규제개혁 활동에 대해 얼마나 기대하셨습니다?
		기대대비 활동 수준	충남도의 규제개혁 활동은 기대수준에 비하여 어느 정도입니까?
규제개혁 체감 만족도		절대적 체감도	충남도의 규제개혁 활동에 대해 얼마나 만족하십니까?
		상대적 체감도	다른 기관에 비해 충남도의 규제개혁 활동은 어느 수준이라 생각하십니까?
규제개혁 요소 만족도	내용 만족도	개혁 내용의 합리성	충남도가 추진한 규제개혁은 합리적이라고 생각하십니까?
		개혁 내용의 실효성	충남도가 추진한 규제개혁은 실효성이 있다고 생각하십니까?
		개혁 내용의 만족도	충남도가 추진한 규제개혁의 내용에 대해 만족하십니까?
	과정 만족도	규제개혁의 적극성	충남도는 규제개혁과 관련한 적극적인 노력기울이고 있다고 생각하십니까?
		의견수렴 정도	충남도는 규제개혁 과정에서 도민의 의견을 적절하게 수렴하고 있다고 생각하십니까?
		집행과정의 신속성	충남도의 규제개혁 집행 과정은 신속하게 이루어졌다고 생각하십니까?
		기관 간 협력	충남도는 규제개혁 과정에서 다른 기관들과의 상호협력이 이루어졌다고 생각하십니까?
		규제개혁 과정 만족도	충남도의 규제개혁 과정에 대해 얼마나 만족하십니까?
	성과 만족도	양적 성과	충남도의 규제개혁에 따른 규제정비의 양적 실적에 대하여 어떻게 생각하십니까?
		질적 성과	충남도의 규제개혁에 따른 규제개선의 질적 실적에 대해 어떻게 생각하십니까?
		성과 체감 만족도	충남도의 규제개혁 성과에 대하여 어떻게 생각하십니까?
규제개혁 만족 결과		민원제기 감소	충남도와 관련한 민원제기 필요성에 변화가 있다고 생각하십니까?
		정책 신뢰도 증가	충남도가 추진하는 정책에 대해 얼마나 신뢰하십니까?
응답자 특성		인구학적 특성	귀하의 연령은 어떠합니까? 등
		사회경제적 특성	귀하의 직업은 무엇입니까? 등

4. 조사 방법의 결정

1) 조사 척도 및 항목 간 배점의 결정

- 만족도 조사의 척도는 11점 척도(7점 척도)를 사용하여 조사하기로 하며, 최종 만족도 점수를 100점 기준으로 환산하여 사용함
 - 5점 척도의 경우 조사의 편리성은 있으나 응답 결과에 대해 차별성이 떨어지는 문제가 나타날 수 있음
- 각 조사 항목에 대한 배점의 경우 공통점수를 부여 한 후 평균하여 사용하는 방법과 각 영역별 가중치를 적용하여 차별적으로 점수를 배분하는 방식을 고려하여 결정
 - 예를 들어 규제개혁 요소 만족도는 내용-과정-성과의 하위 조사 영역으로 구분되고, 이는 2~4개의 하위 조사 항목으로 구성되고 있음
 - 따라서, 가중치 부여의 경우 어느 수준에서 결정할지도 고려되어야 함
- 종합 만족도 산정 시 만족도 항목만을 별도 선정하여 적용할 것인지 또는 모든 항목을 활용할 것인지에 대한 판단도 필요함

2) 설문 조사 방식

- 만족도 조사의 내용이 비교적 다양하게 구성된 점을 고려하여 전화 면접방식 보다 직접 면접 또는 우편(메일) 등의 방법이 적절할 수 있음
 - 전화면접의 경우 위 설문문항과 내용을 상당부분 단순화시켜야 할 것이나 경우 적절한 응답 결과를 유도하기에 한계가 있을 수 있음
 - 전문가 조사의 경우 메일 등을 활용할 수 있으나, 일반인 조사의 경우 가능한 직접 면접 조사를 원칙으로 하되 추가적으로 우편 조사 등을 활용하는 방안이 적절할 수 있을 것임
- 일반 도민대상 조사의 경우 규제개혁에 대하여 일정 수준 이상 인지하고 있는 대상으로 조사가 실시되어야 함

- 조사 대상자는 각 부서 또는 유관기관으로부터의 명단을 확보하여 추진하되 인지도가 낮은 경우 조사에서 제외하는 방법이 검토되어야 함
- 규제개혁 활동의 인지수준은 조사 결과 분석시 중요한 영향 요인으로 시사점을 도출할 수 있음

3) 조사 대상 과제에 대한 설명

- 규제개혁 만족도 조사의 경우 모든 규제개혁을 대상으로 하고 있는듯하지만 실제 개별 규제개혁 과제를 대상으로 조사된다고 할 수 있음
 - 따라서, 충남도가 수행한 규제개혁 활동 및 과제에 대한 내용을 조사과정에 제시하여 참고하도록 하여야 함
 - 충남도 규제개혁활동의 주요내용, 의견수렴, 추진과정, 성과 등에 대한 사항을 참고하도록 할 필요가 있음

- 모든 규제활동을 제시할 수 없는 만큼 충남도의 규제개혁활동의 방향과 각 부서에서 추진한 핵심과제 위주의 설명이 이루어져야 할 것임

0 부서명

0 핵심적 규제개혁 사례

- 규제개혁 과제의 주요 내용
 - ① 규제내용
 - ② 규제개혁방안
 - ③ 기대 효과
- 규제개혁 과제의 추진 현황
 - ① 과제 추진 계획
 - ② 현재 진행 상황

<표 9> 규제개혁 만족도 조사를 과제 설명 예시

부처명 : 자치행정국		
규제개혁 과제 : 1) 민원구비서류 감축		
규제개혁 과제의 주요 내용	규제의 내용과 규제개혁방안	<ul style="list-style-type: none"> · 증명서 발급에 시간 경비 등 불편 발생 · 행정정보 이용 대상기관을 행정기관에서 공공기관으로 확대
	기대 효과	<ul style="list-style-type: none"> · 민원처리절차 간소화 · 연 00 건 서류감축, 00원 비용절감
규제개혁 과제의 추진 현황	과제 추진 계획	<ul style="list-style-type: none"> · 0월~01월, 공동이용시스템 구축 · 0월~0월, 관련 개별법령개정
	현재 진행 상황	<ul style="list-style-type: none"> · 0월 0일, 개정안 입법예고 : 부당한 행정정보 사용 및 유출 위험성 보완

4) 표본 구성

- 규제개혁 만족도 조사는 일반 도민과 전문가 집단을 포함하여 구성하여야 함
 - 또한, 규제와 관련된 지자체의 공무원과 관련 기관 직원 등을 대상으로 포함 여부를 고려할 필요가 있음
 - 산하기관을 대상으로 한 만족도 수준은 높게 나타나는 경향이 있으며 이는 규제개혁의 직접적인 이해관계자일 가능성이 많기 때문에 고려하여야 할 사항임

<표 10> 규제개혁 만족도 조사 대상

조사 대상자	모집단
일반도민	<ul style="list-style-type: none"> · 충남도의 규제와 관련되어 이해관계가 있는 일반 도민과 기관
전문가	<ul style="list-style-type: none"> · 충남도의 규제개혁위원회 및 기타 위원회 등 업무 공조가 형성되어 있는 전문가 · 충남도의 업무와 관련이 있는 연구기관 등
내부고객	<ul style="list-style-type: none"> · 충남도의 규제개혁 활동과 연관된 지자체의 담당 공무원

- 종합만족도 산정 시 표본 수와 별도로 도민과 전문가, 공무원의 의견에 대한 가중치의 필요성을 논의하여 반영여부를 판단하여야 함
 - 즉, 모든 대상을 동일하게 판단하여 만족도 점수를 도출할 것인지 대상별로 중요도를 고려하여 가중치를 산정하여 만족도를 도출할 것인지에 대한 고려가 필요함

- 표본 추출 방식은 기관별 할당추출(quota sampling)의 방법이 고려될 수 있음
 - 부서별로 조사대상자 수를 할당하고 이에 3배수 이상의 명단을 제출받고 이에 대해 무작위 추출(random sampling)을 통하여 조사대상자를 선정함

- 규제개혁의 성과로서 규제개혁에 대한 체감도 및 만족도의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 지자체 수준에서의 조사상 한계로 인해 충분한 정책적 시사점을 도출하지 못하고 있음
 - 지자체 수준의 종합적인 규제개혁 성과 평가의 도구로서 실질적인 규제개혁 만족도 조사 방안의 구상이 필요함
- 본 연구에서 제시한 규제개혁 만족도 조사 설계안은 기존 조사방식을 고려하여 문제점을 개선하고 충남도의 적용가능한 조사 설계안을 제시하였음
 - 하지만, 설문 체계의 구성과 문항, 표본구성 및 추출방법 등을 제시하였으나 이는 지극히 연구자 개인의 구상으로서 자료구성과 제출가능성, 표본상의 한계와 가중치 등 여러 가지 항목에서 합의가 필요한 부분이 있음
 - 따라서, 보다 합리적이고 효율적인 조사가 이루어지기 위해서는 향후 앞선 논의들에 대한 판단이 선행되어야 할 것임
- 향후 지속적인 규제개혁 활동과 그에 대한 만족도 조사 결과가 상호 연계되어 활용됨으로써 충남도의 규제개혁 정책이 효과적으로 추진될 수 있도록 규제개혁 만족도 조사의 지속적인 보완과 개선을 통해 그 활용 가치를 제고하여야 함

도민 규제 체감도 및 만족도 조사

안녕하십니까?

이 설문조사는 0000년도 충청남도에서 실시한 규제개혁 활동과 관련하여
도민들의 체감도와 만족도를 조사하여 향후 바람직한 규제개혁추진 방안
을 모색하고자 실시하고 있습니다.

본 조사는 충청남도 규제개혁 성과를 확인하고 규제개혁의 질적향상을
위한 기초자료로 활용될 것입니다.

조사결과는 무기명 방식으로 통계 처리하여 연구목적에만 사용할 것이오
니, 바쁘시더라도 끝까지 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

감사합니다.

2015. .

☞ 연락처 : 충청남도청 규제개혁팀 TEL. (041)

※ 다음 각 문항 중 평소 견해와 가장 가까운 하나의 답을 골라 ✓표 하여 주십시오.

규제개혁 인지

1-1. 귀하께서는 충청남도의 규제개혁 정책에 대하여 알고 계십니까?

- ① 잘 알고 있다 ② 어느 정도 알고 있다 ③ 조금 알고 있다
④ 거의 모르고 있다 ⑤ 전혀 모르고 있다 (☞ ④, ⑤ 응답 시 설문 중단)

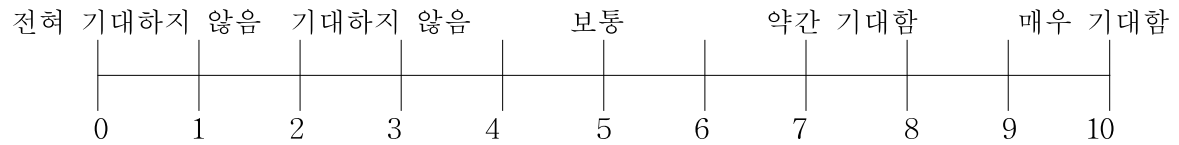
1-2. 귀하께서는 제시된 충청남도의 규제개혁 과제에 대하여 알고 계십니까?

- ① 잘 알고 있다 ② 어느 정도 알고 있다 ③ 조금 알고 있다
④ 거의 모르고 있다 ⑤ 전혀 모르고 있다 (☞ ④, ⑤ 응답 시 설문 중단)

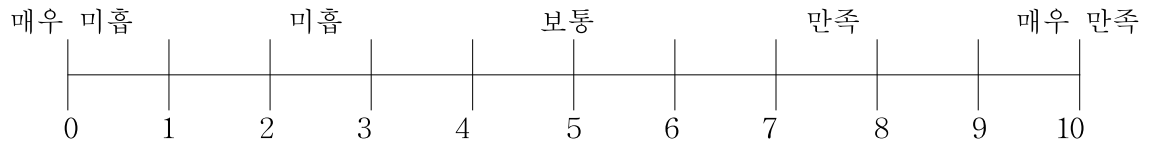
※ 다음의 문항들에 대하여 귀하의 견해에 ✓표 하여 주시기 바랍니다.

규제개혁 기대

2-1. 귀하께서는 충청남도의 규제개혁 활동에 얼마나 기대하십니까?

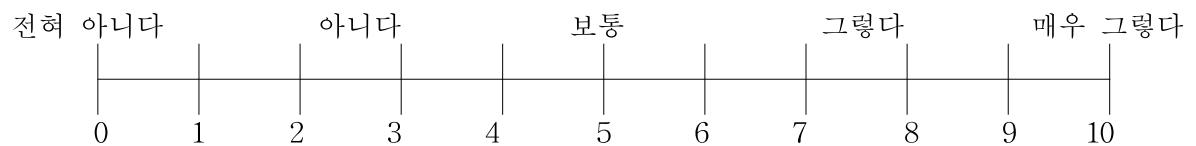


2-2. 충남도의 규제개혁 활동은 귀하께서 기대하신 수준에 비하여 어느 정도입니까?

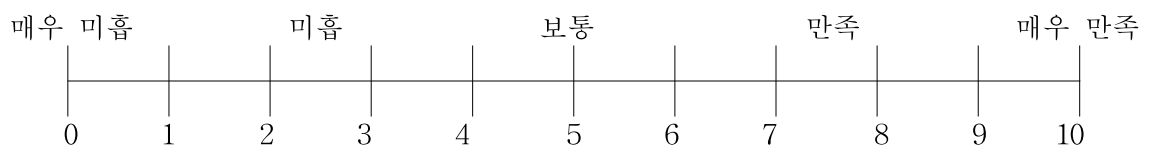


규제개혁 체감

3-1. 귀하께서는 충청남도의 규제개혁 활동을 체감하고 계십니까?



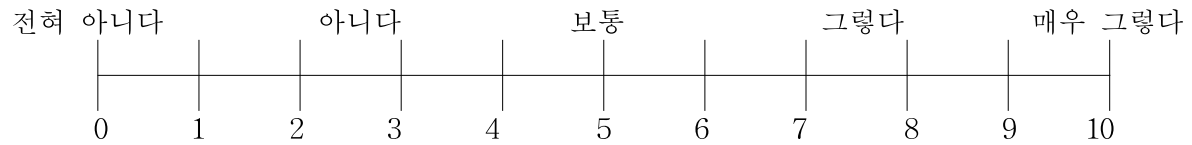
3-2. 충남도의 규제개혁 활동은 다른 기관과 비교하여 어느 정도라고 생각하십니까?



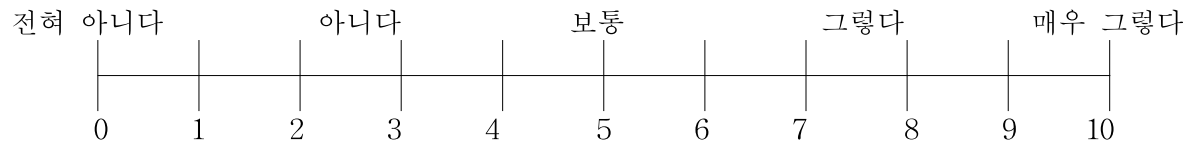
규제개혁 요소별 만족도

◎ 내용만족도

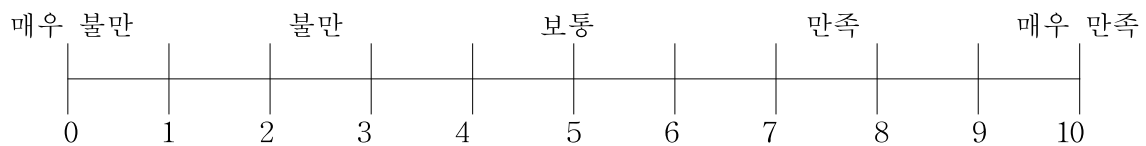
4-1. 귀하께서는 충남도가 추진한 규제개혁이 합리적이라고 생각하십니까?



4-2. 귀하께서는 충남도가 추진한 규제개혁이 실효성이 있다고 생각하십니까?

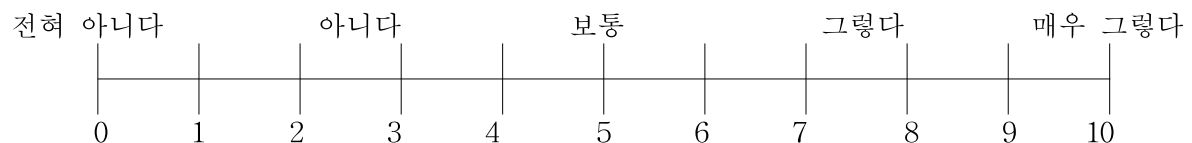


4-3. 귀하께서는 충남도가 추진한 규제개혁의 내용에 대하여 만족하십니까?

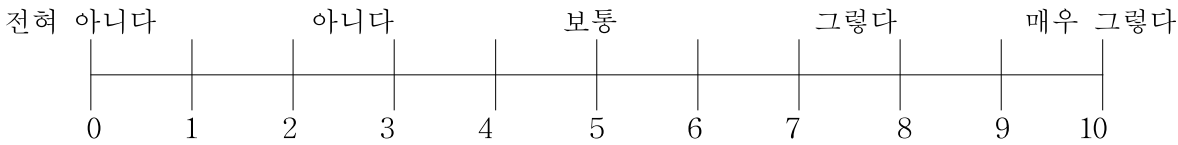


◎ 과정만족도

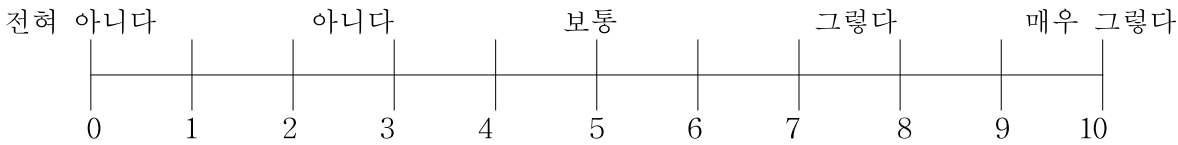
4-4. 귀하께서는 충남도가 규제개혁에 적극적인 노력을 기울이고 있다고 생각하십니까?



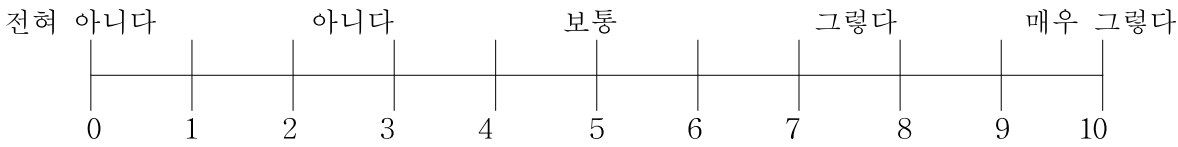
4-5. 귀하께서는 충남도가 규제개혁 과정에서 도민의 의견을 적절하게 수렴하고 있다고 생각하십니까?



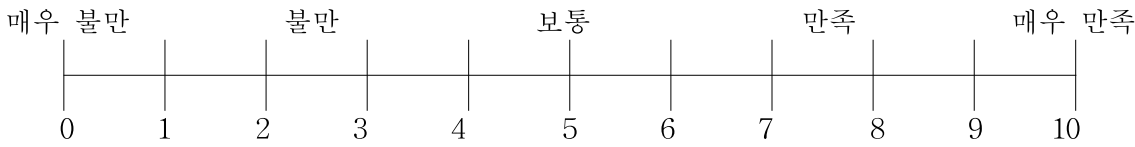
4-6. 귀하께서는 충남도의 규제개혁 과정이 신속하게 이루어졌다고 생각하십니까?



4-7. 귀하께서는 충남도의 규제개혁 과정에서 다른 기관과의 상호협력이 이루어졌다고 생각하십니까?

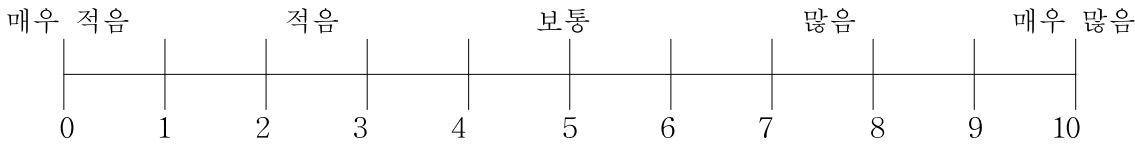


4-8. 귀하께서는 충남도가 추진한 규제개혁의 과정에 대하여 만족하십니까?

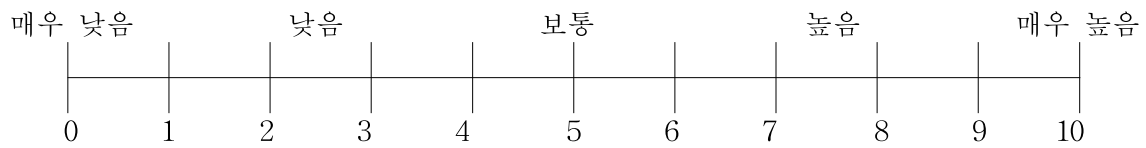


◎ 성과만족도

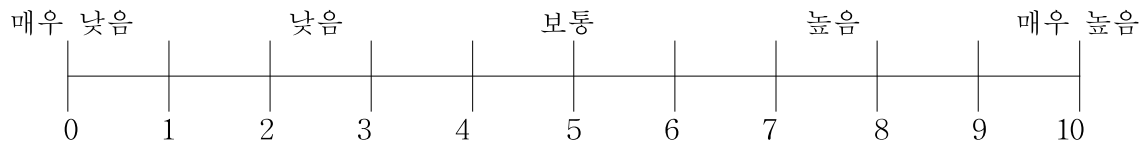
4-9. 귀하께서는 충남도에서 추진한 규제개혁의 양에 대하여 어떻게 생각하십니까?



4-10. 귀하께서는 충남도에서 추진한 규제개혁의 질에 대하여 어떻게 생각하십니까?

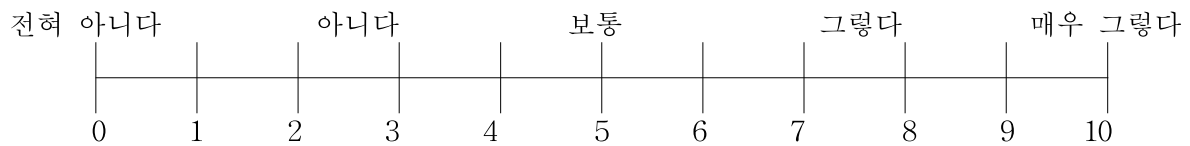


4-11. 귀하께서는 충남도에서 추진한 규제개혁의 성과에 대하여 어떻게 생각하십니까?

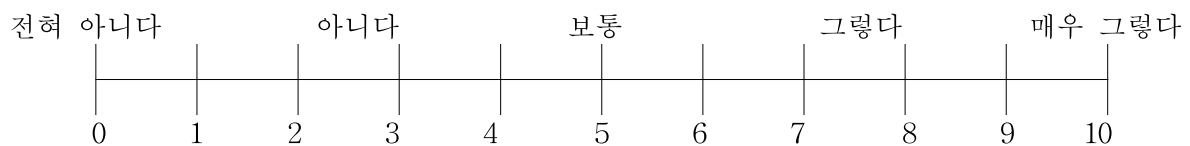


규제개혁 결과

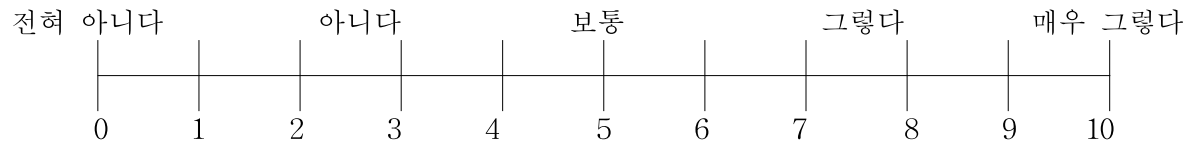
5-1. 귀하께서는 충남도와 관련한 민원제기 필요성에 변화가 있다고 생각하십니까?



5-2. 귀하께서는 충남도가 추진한 정책에 대하여 신뢰하십니까?



5-3. 귀하께서는 충남도가 추진한 규제개혁에 대하여 전반적으로 만족하십니까?



6-1. 위의 설문과 관계없이 충청남도의 규제개혁 활동과 관련한 의견을 자유롭게 말씀하여 주시기 바랍니다.

일반사항

7-1. 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자

7-2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

7-3. 귀하의 직업은?

① 회사원 ② 농림어업 ③ 공무원 ④ 전문직 ⑤ 학생 ⑥ 주부 ⑦ 기 타

7-4. 귀하의 학력은? ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상

< 바쁘신 중에도 끝까지 성의 있게 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. >

◆ 참고 자료 ◆

- 강인호. 2004. “자치단체의 규제개혁에 따른 민원행정서비스 체감효과 분석”, 한국 정책과학학회보, 8(2).
- 국무조정실. 2008. 규제개혁 만족도조사 결과 보고서. Research & Research.
- 류준호. 2008. “규제개혁 정책의 성과 평가에 관한 연구”, 한국규제학회 2008년도 경제학 공동국제학술대회 발표논문
- 산업연구원. 2008. “규제개혁의 체감도 제고와 사후관리 효율화 방안: 지자체의 규제개선조치 집행 관련 실태조사 결과”, 산업경제정보, 제413호
- 이성우 외(2000). 『부처별 규제개혁 평가 및 활용방안』, 한국정책분석평가학회, 한국자치경영협회
- 최진욱 · 구교준 · 김태은. 2007. “참여정부의 규제개혁에 대한 체감도 분석”. 「한국 정책학회」 16(1).
- 한국규제학회. 2004. 『규제개혁 평가모형 및 규제개혁지수의 개발』, 한국행정연구원 보고서.