「지방정부연구」 제27권 제3호(2023. 11): 183-214

The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.27 No.3 (November 2023)
http://dx.doi.org/10.20484/klog.27.3.8

지방정부의 공공서비스에 대한 주민만족이 주관적 웰빙에 미치는 영향 연구
-광주광역시 광산구 주민을 중심으로

최 예 나

국문요약

본 연구는 광주광역시 광산구 주민의 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향을 살펴보고, 이들의 관계에서 신뢰성 및 민주성의 조절효과를 분석하는 것을 목적으로 한다. 분석결과, 주관적 웰빙의 구성요소인 행복과 삶의 만족 모두에 영향을 미치는 요인으로 개인적 배경 중 가구형태, 월평균소득과, 독립변수 중 복지시설 및 서비스 만족도, 문화시설 및 문화서비스 만족도, 보육시설 및 보육서비스 만족도 및 조절변수인 신뢰성, 민주성 등이 있었다. 이러한 내용을 토대로 향후 주관적 웰빙을 향상시키기 위한 정책방향으로 복지지설 및 서비스 만족을 제고하기 위한 지역사회통합돌봄(커뮤니티케어) 사업 활성화, 문화시설 및 문화서비스 만족을 제고하기 위한 공연연습센터 및 상설공연 운영, 보육시설 및 보육서비스 만족을 제고하기 위한 보건·복지·보육 관련 사전예방적 맞춤형 통합서비스 실시, 주민참여예산제 활성화 등을 제시하였다.

주제어 : 공공서비스 만족, 주관적 웰빙, 지방정부 신뢰, 민주성, 공공서비스

Ⅰ. 서론

주관적 웰빙(SWB)은 정책 결정의 목표일 뿐 아니라 개인의 삶에서 중요한 영역으로 심리학, 경제학, 사회학, 지리학을 포함한 많은 분야에서 관심을 받고 있다(Stiglitz, Sen, & Fitousi, 2009). 특히, 코로나 19가 시작되면서 시민들의 삶의 질 또는 주관적 웰빙이 악화되었고, 코로나 19의 확산이 진정된 이후에도 시민들의 주관적 웰빙이 기대만큼 개선되지 못하면서 여전히 중요한 부분으로 주목받고 있다. 광주사회조사(2022)에 의하면, 코로나 19가 발생하기 이전인 2018년의 경우 주관적 웰빙과 관련된 행복지수가 10점 만점에 6.8점이었으나, 코로나 19가 발생한 이후인 2022년에는 주관적 웰빙과 관련된 삶의 만족도가 10점 만점에 6.35점, 행복체감도는 10점 만점에 6.29점으로 하락하는 모습을 보였다.

삶의 질 등을 포함하는 종합적인 개념인 주관적 웰빙은 최근 몇 년 동안 코로나 19 등 다양한 재난적 요인의 영향을 받아왔다. 그리고 지방정부는 재난에 대응하기 위한 다양한 공공서비스를 제

공함으로써 내재된 역량을 표출하였고 시민들의 주관적 웰빙에도 상당한 영향을 미쳤다. 정부의 코로나19 이후 국민생활 및 의식 변화 조사결과(2020)에 따르면, 향후 감염병이 다시 발생할 경우, '정부의 대응'이 현행 수준보다 강화되어야 한다는 응답(64.9%)이 높게 나타났는데, 이는 정부의 공공서비스 공급이 시민들의 주관적 웰빙에 많은 영향을 미쳤음을 보여준다.

이와 관련하여 공공서비스와 주관적 웰빙의 관계 또는 주관적 웰빙의 구성요소들에 관한 연구들이 진행되어 왔다. 예를 들어, 주민의 공공서비스 만족도와 삶의 질(최준호, 2019; 김병섭·강혜진·김현정, 2015; 고명철, 2018; 고명철, 2013; 강혜진·차세영, 2018; 고광용·고명철, 2017), 행정서비스의 품질과 고객만족(김연희, 2013), 삶의 만족과 정부의 질(배정현, 2014), 지역여건과 삶의 만족(오영균, 2018; 임연옥·문정화, 2020) 등에 관한 연구들이 존재한다.

그러나 이러한 연구들은 지방정부의 공공서비스와 삶의 만족의 관계에 대해 관심을 보였으나, 지방자치의 본질인 주민참여와 신뢰의 역할에 대한 관심이 크지 않았다. 주관적 웰빙은 사회적, 정치적 신뢰 수준과 긍정적으로 연관되어 있는데, 예를 들어 신뢰는 개인 소득이 생활의 만족에 미치는 영향에 대해 완충제 역할을 함으로써 사회적 불평등의 영향을 약화시킬 수 있다. 또한 시민들은 공공 영역을 통제 또는 지방정부의 운영과정 및 의사 결정에 참여하여 사회를 구성하는 주체로서 대우받기를 원하는데, 이러한 활동으로 만족스러운 공공서비스를 공급받고 주관적 웰빙을 증대시킬 수 있다.

광주광역시 광산구의 경우 민선, 5, 6기부터 광산형 자치공동체 만들기, 민관 복지연대망 '투게더광산', 광산구공익활동지원센터의 활동 등을 통해 주민의 정책결정 참여를 활성화하였고 민선 7기에 '대한민국 행복도시 1번지 광산'을 브랜드로 만들어 행복도시 모델을 전국으로 전파할 로드맵 등을 작성하는 등 주관적 웰빙, 민주성, 정부 신뢰를 높이기 위해 많은 노력을 기울였다. 이처럼 광주광역시 광산구는 오랫동안 정책과정의 시민참여를 활성화한 지역으로 구청에 대한 주민들의 신뢰가 높고, 기초지방자치단체 최초로 행복지표를 체계적으로 설계·조사한 점에서 기초지방자치단체의 주관적 웰빙을 분석하기에 적합하다.

이에, 본 연구는 광산구 주민들을 중심으로 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향과 이들의 관계에서 신뢰성 및 민주성의 조절효과를 분석하고자 한다. 이를 통해 학술적 측면에서 기존 연구들을 보완 및 차별성을 도모하고, 정책적 측면에서 시민들의 주관적 웰빙을 제고하기 위한 공공서비스 공급 및 지방정부 신뢰와 주민 참여 등 민주적 운영에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 논의

1. 공공서비스 만족도의 개념과 중요성

공공서비스는 공익적 의미의 공공서비스로서, 정부가 일반적으로 제공하는 우편 서비스, 도로, 철도 등의 서비스를 지칭한다. 공공서비스는 비배제성과 비경합성의 특성을 지니며, 고명철(2013)

은 이러한 특성을 지닌 공공서비스를 시민 선호와 욕구가 반영되는 수준을 기준으로 '개인적 소비성이 강한 공공서비스', '집단적 소비성이 강한 공공서비스'로 분류하였다. 고명철(2013)에 의하면, 개인적 소비성이 강한 공공서비스는 시민들의 개인적 선호와 욕구에 부응하기 위해 개인에게 직접 제공되는 공공서비스로서 여가서비스, 도서관서비스 등이 있으며, 집단적 소비성이 강한 공공서비스는 지역사회를 구성·유지하기 위해 지역주민들에게 공동으로 제공되는 공공서비스로서 상·하수도서비스, 공공안전서비스 등이 있다.

<표 1> 공공서비스의 유형화

서비스 유형화	특징	대표 분야
개인적 소비성이 강한 공공서비스	– 개별적 선호에 따른 서비스 소비 – 소비의 자율성	– 여가서비스 – 도서관서비스
집단적 소비성이 강한 공공서비스	– 전체적 필요성에 의한 서비스 생산 – 선택의 자율성 제약	– 상·하수도서비스 – 공공안전서비스

출처: 고명철(2013)

개별적 소비성이 강한 공공서비스는 시민들의 개인적 욕구와 선택에 따라 소비가 이루어지고, 서비스수혜자의 개인적인 선호를 반영할 가능성이 높다(고명철, 2013). 반면에 집단적 소비성이 강한 공공서비스는 도시의 기능유지와 사회질서 유지 등 사회 전체적인 필요성을 위하여 집단적으로 공급 및 소비가 이루어지는 점에서 시민들의 개인적 선택과 선호가 반영될 가능성이 낮고, 서비스 제공과정상 경쟁이 제한된다. 이러한 점에서 개인적 소비성이 강한 공공서비스는 집단적 소비성이 강한 공공서비스에 비해 시민들의 선호와 수요를 더 잘 반영할 것으로 기대되며, 이를 통해 시민들의 주관적 웰빙에 더 많은 영향을 미칠 수 있을 것이다.

시민 만족은 다양한 방식으로 정의되고 인식되는데, 이 때 만족은 기대, 경험, 그리고 과거의 태도가 결합된 복합적인 현상을 의미한다(Van de Walle, 2018). 만족도는 기대와 실제 서비스 경험을 비교한 결과이자, 기대 서비스와 인식 서비스 간의 차이의 결과이며(Parasuraman et al., 1985), 감정적, 인지적 인식에 의해 결정된다(Grönroos, 2000; Oliver, 2010; Parasuraman et al., 1985). 따라서 서비스 만족도는 특정 서비스를 제공하는 행정 기관과의 실질적인 체험에서 나오는 서비스 품질에 대한 시민의 주관적 판단에 달려 있다(Walle & Bouckaert, 2003).

지방정부의 공공서비스에 대한 만족도는 지방정부에 대한 시민의 일반적인 태도를 반영한다. 공공서비스에 대한 만족/불만족은 교육, 건강, 사회 보장, 대중 교통 및 기타 공공 사업과 같은 다양한 부문에서 정부가 제공하는 상품 및 서비스의 품질에 대한 시민의 인식을 의미한다(Zhao & Hu, 2017). 공공기관은 시민(고객)에게 다양한 서비스를 제공하는 일종의 다중서비스 조직이다. 공공서비스에 대한 전반적인 시민 만족도는 단일 서비스보다 평가하기가 복잡하므로(Bigne et al., 2003; Im & Lee, 2012), 객관적 서비스에 대한 느낌(feelings), 의견(opinions), 판단 평가(judgment evaluations) 등 시민들은 다양한 주관적인 경험 평가방식을 조합형태로 사용할 수 있다(Im & Lee,

2012; Nigro & Císaro, 2014). Nigro & Císaro(2014)로 의하면, 만족도는 삶의 질과 서비스 제공자의 인식과 같은 무형의 요소를 포함하는 감정 처리의 구성 요소이기 때문에, 시민들은 만족도를 통해 지역공공서비스의 정서적 측면을 효과적으로 평가할 수 있다.

공공서비스에 대한 시민의 만족도는 공공서비스 이용경험에 대한 평가에 따라 달라지고 (Bradford et al., 2009; Brown, 2007; Cohen, 2006), 시민들은 그들의 기대가 공공서비스를 통해 충족된다면 만족도가 커진다. 그리고, 시민들은 양질의 공공서비스를 받으면 만족할 가능성이 높아지기 때문에 양질의 서비스가 제공되는 한 만족도는 일반적으로 높아진다(Engdaw, 2020). 또한, 양질의 공공서비스는 만족도 뿐만 아니라 시민들의 신뢰와 신뢰를 높여준다. 따라서 행정기관은 시민들의 기대에 부응할 수 있도록 양질의 서비스를 제공해야 할 것이다.

2. 공공서비스 시민만족 모델에 관한 논의들

공공서비스에 대한 시민만족도는 거버넌스와 공공행정을 연구하는 학계와 경영자들에게 주요한 관심사이며(Chatterjee & Suy, 2019; Nguyen et al., 2016), 행정학자들은 시민 만족도의 원인과 결과에 많은 관심을 보이고 있다(Van de Walle, 2018). 뿐만 아니라 공공서비스에 대한 시민들의 인식이 높아지면서 공공서비스에 대한 시민의 만족도를 높이는 것은 중앙 및 지방정부의 중요한 목표이기도 하다(Paudel & Gupta, 2019 a; Gupta & Shrestha, 2021). 행정기관들은 과거에 비해 더욱 우수하고 효율적인 서비스를 제공받고자 하는 시민들의 수요에 대응해야 하고(Hailu & Shifare, 2019), 시민의 기대와 요구에 따라 양질의 서비스를 제공할 의무가 있다. 행정기관은 시민들의 만족을 높이기 위해 공정하고 투명하며 신뢰성과 응답성이 높은 양질의 서비스를 제공할 것으로 기대받고 있다.

하지만 행정기관이 공공서비스 개선에 대한 시민들의 요구 증가에 항상 효과적으로 대응할 수 있는 것은 아니다. 행정기관이 시민들의 기대에 부응하지 못하는 경우, 시민들은 공공서비스에 대해 불만을 표현할 수 있다. 공공서비스의 성과는 시민 만족으로 이어지고, 시민들은 이를 통해 행정기관에 대해 더 높은 신뢰를 가지게 된다(Ariely, 2013). 이러한 점에서 공공서비스에 대한 시민 만족도를 높이는 것은 공공기관의 핵심 목표이자 가치이다.

공공서비스와 시민 만족도의 관계를 보여주는 이론적 논의로 다음 세 가지 모델이 존재한다. 첫째, 기대불일치모델(Expectation Disconfirmation Model)로 기대불일치(expectance disconfirmation)는 구매 후 고객의 만족 여부를 판단하기 위해 마케팅, 특히 소비자 행동에서 널리 사용되는 심리이론이다(Chatterjee & Suy, 2019). 이 모델은 처음에 민간 서비스의 고객 만족도에 적용되었지만(Jayanti & Jakson, 1991), 점차 공공서비스에 많이 적용되면서(Van Ryzin, 2004, 2006; Roch & Poister 2006; James, 2009; Morgeson, 2012), 공공서비스에 대한 시민 만족도를 설명하기 위한 중요한 접근방식 중 하나가 되었다(Zhang et al., 2021). 기대불일치모델은 서비스 성과에 대한 시민의 희망을 시민의 기대로 설명하고, 만족도를 결정하는 중요한 요소로 이를 강조한다(James, 2009; Van Ryzin, 2013). 공공서비스에 대한 시민만족은 서비스 성과뿐만 아니라 서비스에 대한 기

대와 성과를 동일시하는 과정에 의해서 결정되며(Van Ryzin, 2004; Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017), 이러한 점에서 참여나 신뢰 등 서비스 공급과정이 중요하다.

공공서비스에 대한 시민만족도는 주로 과거의 기대에 대한 일치정도로 결정되며(Van Ryzin, 2006), 시민들은 서비스 성과가 이전의 기대에 긍정적으로 부합하거나 그 이상일 때 공공서비스에 만족한다(Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017; Zhang et al., 2021). 긍정적인 불일치는 성과가 높을수록 증가하고 기대가 높을수록 감소하며(Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017), 긍정적인 불일치는 더 큰 만족을 초래하는 반면에 부정적인 불일치는 만족도를 떨어뜨린다. 하지만 서비스가 기대 이상의 성과를 낸다고 하여 반드시 긍정적인 평가를 하는 것은 아니며, 서비스가 기대 이하일지라도 반드시 부정적인 평가를 내리는 것은 아니다(Alizadeh & Kianfar, 2013; Chatterjee & Suy, 2019). 이와 같이 시민 만족도는 기대, 서비스 성과, 불일치의 함수이고 기대치는 시간과 시민에 따라 달라질 수 있다(Van de Walle, 2018).

둘째, 고객만족도 모델(SERVQUAL Model)이다. 이 모델은 불일치(disconfirmation) 개념을 바탕으로 시민만족도를 설명하며(Parasuraman et al., 1988), 신뢰성, 커뮤니케이션, 접근성, 예의, 대응성, 역량, 보안, 고객 인지 등을 기반으로 공공서비스의 품질을 평가하고 이는 소비자 만족도에 영향을 미친다. 서비스 품질은 고객의 기대를 충족하거나 초과하는 조직의 능력이고, 고객의 기대는 서비스에 대한 고객의 신념(beliefs)인데(Parasuraman et al., 1988), 서비스 품질은 고객의 기대와 실제 서비스 성과의 영향을 받는다. 시민의 만족도는 시민의 기대와 실제 서비스 성과에 크게 의존하며, 서비스 성과가 시민의 기대에 부합한다면 시민은 공공서비스에 만족한다.

셋째, 성과모델(Performance Model)이다. 성과 모델은 공공서비스의 성과에 대한 시민 만족도를 설명하는 모델로, 시민 만족도는 정부가 어떻게 작동해야 하는지와 정부가 어떻게 수행하고 있는지에 대한 사람들의 판단을 비교하여 결정된다(Masiya et al., 2019). 시민들은 자신이 납부한 세금에 대해 계산적이고 그에 따라 기대치도 상승하며(Acharya, 2010), 공공서비스 성과를 계산하여 긍정적인 이득을 발견하면 만족감을 표시한다. 따라서 서비스 성과에 대한 기대가 실제 성과에 의해 적절하게 충족되지 않을 경우 시민의 만족도가 저하될 수 있다. 시민들은 공공서비스 기관에게 더 높은 성과를 기대하고 기대에 부응하지 못하는 기관에 대해 불만을 가지는 등 공공서비스에 대한 시민들의 만족은 제도적 성과의 산물로 이해된다. 즉 공공서비스 기관은 시민의 만족도를 높이기 위해 업무를 효과적이고 효율적으로 수행해야 한다.

이러한 공공서비스 시민만족 모델들은 시민들의 서비스 만족도를 분석하기 위해 서비스 품질, 접근성, 효율성, 공정성, 응답성 등 다양한 측면을 평가하고 있다. 이를 통해 시민들의 서비스 만족에 영향을 주는 요소들을 설명하고 공공부문이 서비스의 품질을 평가·개선하기 위해 고려해야 할 요소들을 알려준다. 특히 공공서비스에 대한 시민만족도를 높이기 위해서는 다양한 측면의 서비스 성과와 함께 참여나 신뢰 등 서비스 공급과정과 성과에 대한 기대 즉 시민들의 욕구에 대한 대응성이 중요함을 보여준다.

시민들은 공공서비스의 품질과 만족도를 기반으로 자신의 삶을 평가하므로, 공공서비스의 품질 향상은 시민들의 주관적 웰빙을 증진시키는데 중요한 역할을 한다. 만약 공공서비스가 미흡하다

면 시민들의 만족도는 낮아지고, 주관적 웰빙에 부정적 영향을 미칠 것이다. 따라서 정부 및 공공기관은 공공서비스의 질을 높이고 시민들의 만족도를 향상시키는 정책을 적극적으로 시행해야 할 것이다. 특히 정책적 성과 증대와 함께 시민들의 의견을 수렴하고 그들의 요구를 반영하여 정책을 수립·시행하는 것이 필요하다. 시민들의 의견을 수용함으로써 서비스 성과를 높이고 서비스에 대한 기대를 충족시키며 정부에 대한 신뢰 및 서비스 만족도를 높임으로써 주관적 웰빙을 향상시킬 수 있기 때문이다.

3. 공공서비스와 주관적 웰빙의 관계에 관한 논의들

지방정부는 공공서비스를 효과적으로 제공함으로써 시민들의 주관적 웰빙을 높이는 것이 필요하다. 이 때 공공서비스정책이 중요하며(Whiteley et al., 2010) 공공서비스와 주관적 웰빙의 관계를 살펴본 연구들은 다음과 같다. 먼저 최준호(2019)는 주민들의 '삶의 질'에 대한 전반적 만족도의 영향요인으로 도시기반시설의 확충, 주거환경의 질적 향상, 생활편의시설 및 교통시설의 확충 등 편리한 생활환경 조성 등을 발견하였다. 그리고 김연희(2013)는 시설 및 서비스별로 서로 상이한 영향요인이 노인복지서비스 만족도에 영향을 미치고 있음을 발견하였고 배정현(2014)은 아시아 8개국을 대상으로 국가마다 영향요인이 상이하나 참여를 보장하는 제도, 정치적 안정, 정부효과성, 법의 지배 등에 대한 시민들의 인식이 삶의 만족에 긍정적인 영향을 미침을 설명하였다. 오영균(2018)은 정주만족과 사회적 자본이 삶의 만족에 직접적으로 영향을 주고, 지역경제, 환경 등은 삶의 만족에 간접적으로 영향을 미침을 입증하였다.

임연옥·문정화(2020)는 주거, 경제, 교통, 복지시설, 양성평등은 삶의 만족에, 고용, 경제, 자연환경, 교통, 안전은 심리적 번영감에, 주거, 자연환경, 교통, 교육·보육, 양성평등은 정서 경험에 영향을 미침을 발견하였다. 그리고 김병섭·강혜진·김현정(2015)은 지방정부 서비스만족도가 높을수록 주민들의 행복도가 올라가고 삶의 질 수준이 낮은 집단에서 지방정부 서비스만족도가 행복에 미치는 영향이 더 큼을 발견하였으며, 제갈돈(2013)은 시민들의 기대불일치가 공공서비스 품질에 대한 만족을 결정하는데 중요한 역할을 함을 발견하였다. 또한, 고명철(2018)은 지방정부가 제공하는 전속형 공공서비스 만족도가 지역사회 생활의 질을 매개로 삶의 질에 영향을 미치고 정부신뢰의 조절효과가 나타남을 발견하였으며, 경찰서비스, 도서관서비스, 여가서비스, 복지서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 유의미한 영향을 미침을 설명하였다(고명철, 2013).

박순애·박재현(2010)은 관악구 보육시설과 주민자치센터를 중심으로 공공서비스에 대한 주민만족도와 정치적 태도를 분석하였는데, 보육서비스와 주민자치센터 서비스 질의 모든 차원이 주민만족도에 중요한 영향을 미치고, 시설에 대한 정부평가와 주민만족도 조사결과가 상이하며, 보육서비스에 대한 만족과 투표참여 간의 유의미한 관계를 발견하였다. 그리고 김인·우양호·조정현(2007)은 행정서비스헌장의 고객만족도가 고객응대서비스 만족도와 업무내용 이행기준 실천 만족도에 의해 결정되고, 응대서비스는 행정기관에 따라 차이가 나는데, 시 본청의 경우 간편성과 정확성이, 사업본부 및 사업소의 경우 업무의 공정성, 안내만족, 간편성이, 구·군청의 경우 정확성,

친절성, 신속성이 상대적으로 중요함을 설명하였다.

강혜진·차세영(2018)은 주민들의 의료서비스 만족도가 주민들의 삶의 질에 미치는 영향을 분석한 결과, 주민들의 의료서비스 만족도는 건강관련 삶의 질과 전체적 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치고, 연령은 양자의 관계를 조절하는데 노년층의 경우 양자의 관계가 강화되고, 중년층은 양자의 관계가 약화됨을 발견하였다. 또한 고광용·고명철(2017)은 개발정책과 할당정책이 삶의 질에 영향을 미치고, 할당정책이 개발정책에 비해 삶의 질에 큰 영향을 미치는 반면, 재분배정책은 삶의 질에 유의미한 영향을 미치지 않음을 설명하였다.

이와 같은 선행연구들은 도시기반시설의 확충, 주거환경의 질적 향상, 교통시설의 편리성이 주민들의 삶의 질에 긍정적으로 영향을 미치는 점을 강조하였다. 이는 삶의 질을 향상시키기 위해 도시 인프라 및 환경을 개선하는 것이 중요하다는 시사점을 제공한다. 또한 선행연구들은 지방정부 서비스 만족도가 높을수록 주민들의 행복도가 높아지는 점을 설명하며 지방정부의 서비스 품질 향상이 지역 주민들의 삶의 질을 향상시키는 데 중요한 역할을 할 수 있음을 보여준다. 그 외에도 선행연구들은 공공서비스 만족도가 지역사회의 삶의 질에 영향을 미칠 수 있음을 발견하였고, 특히 다양한 유형의 서비스에 대한 만족도가 삶의 질에 영향을 미치므로 정부는 다양한 영역에서 서비스 품질을 향상시키는 데 중요한 역할을 할 수 있음을 시사하였다.

하지만 기존 연구들은 시민들의 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계에서 지방자치 시대에 중요한 가치 중 하나인 정부신뢰와 정책결정 참여 등의 민주성이 미치는 영향을 분석하는데 다소 한계점을 보이고 있다. 대부분의 연구들이 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙으로서 삶의 질의 관계에 많은 관심을 보인 반면, 정부신뢰와 민주성과의 연계(조절효과)를 고려한 경우는 여전히 부족한 상황이다. 민주성과 정부신뢰는 정부와 시민 간의 상호작용을 활성화시킬 수 있다는 점에서 중요하다. 민주적인 정부는 시민들의 의견을 수렴하고 공정한 의사결정을 통해 공공서비스를 제공하는 경향이 있으며, 정책이 수립·집행되는 과정에서 정부와 시민 간의 상호작용을 통해 성과를 높일 수 있다. 예를 들어 시민들의 의견을 수렴하여 정책에 반영하고 정부와 시민간 신뢰를 구축하여 정책을 실행함으로써 공공서비스의 효율성을 제고할 수 있다. 따라서 민주성과 정부신뢰가 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계에 미치는 영향을 연구하는 것은 정부와 시민 간의 긍정적인 상호작용을 촉진하고 주관적 웰빙을 증대할 수 있는 효과적인 정책을 수립하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 이에 본 연구는 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계에서 정부신뢰와 민주성의 조절효과를 분석하여 기존 연구를 보완 및 차별성을 도모하고자 한다.

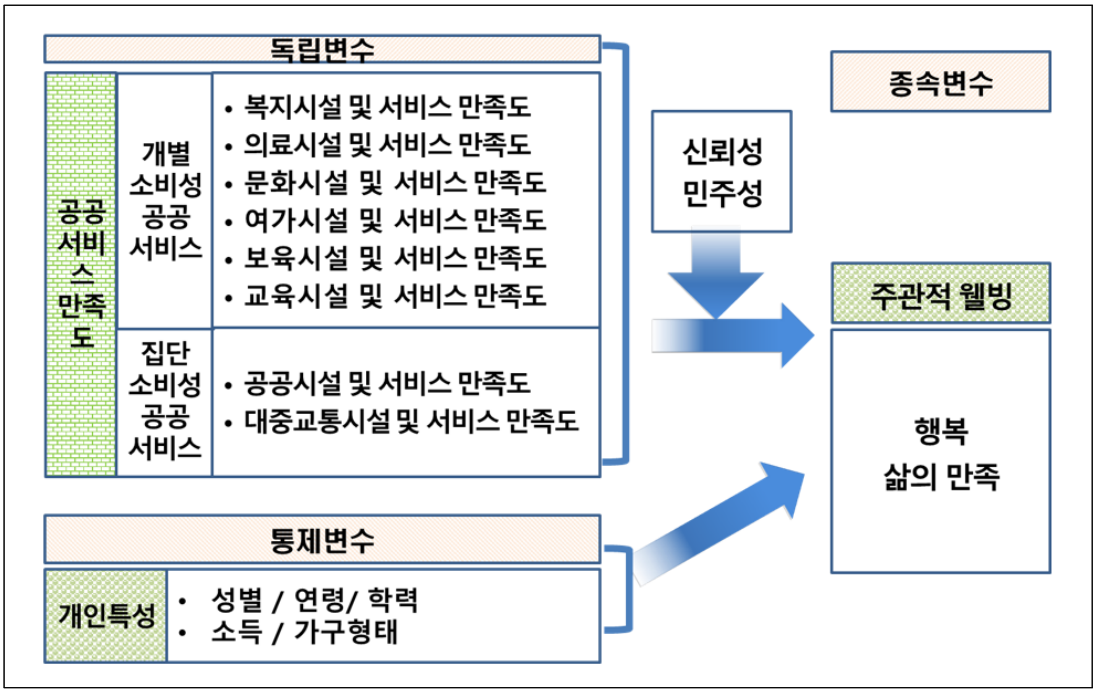
Ⅲ. 연구모형

1. 분석 틀

정부는 공공서비스를 통해 사회에 영향력을 미칠 수 있는 조직으로 개인의 주관적 웰빙과 깊은

관련을 가지는 중요한 요소이다. 특히 정부는 많은 양의 자원을 보유하고, 다양한 영역에서 공공서비스를 제공함으로써 주관적 웰빙에 영향을 미칠 수 있다. 또한 정부는 다양한 방식으로 공공서비스를 제공함에 따라 시민의 주관적 웰빙을 변경시킬 수 있으며(Witesman & Walters, 2014) 공공서비스와 시민의 주관적 웰빙의 관계는 명확하게 결정되지 않았다(Dutt & Radcliff, 2009). 이에, 본 연구는 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향을 서비스 유형별로 살펴보고, 이들의 관계에서 신뢰성과 민주성의 조절효과를 분석해 보고자 한다. 이를 위해 종속변수는 주관적 웰빙으로, 독립변수는 공공서비스 만족도로 설정하고, 주관적 웰빙은 행복과 삶의 만족으로 구성하며, 공공서비스 만족은 개별소비성 공공서비스와 집단소비성 공공서비스로 세분화하였다. 또한 이들의 관계를 조절하는 변수로 신뢰성(지방정부 신뢰)과 민주성(정책결정 참여)을 설정하였으며, 통제변수는 개인적 배경인 성별, 연령, 학력, 가구형태, 월평균개인소득으로 구성하였다. 이러한 내용을 토대로 본 연구의 분석 틀을 구성하면 〈그림 1〉과 같다.

〈그림 1〉 분석 틀



2. 변수 및 측정지표 설정

본 연구는 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향을 살펴보고, 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계에서 정부신뢰 및 민주성의 조절효과를 분석하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 먼저 종속변수는 주관적 웰빙으로 설정하며, 크게 두 가지 유형으로 구성하였다. 첫째는 행복

으로 알려진 정서적 웰빙이다. 주관적 웰빙의 정서적 대응물인 행복은 기분이나 감정과 같은 요소의 부정적 또는 긍정적인 효과로 나타나며 주관적 웰빙의 단기 지표로 간주된다. 그리고 둘째는 삶의 만족으로 알려진 인지적 웰빙이다. 삶의 만족은 관계, 부, 지역 사회 참여, 고용 및 성취 수준과 같은 다양한 삶의 질 요소와 조건들을 통해 나타나고, 이를 평가하여 개인의 만족과 불만족이 측정된다(Argyle, 2013; Duncan, 2010). 삶의 만족도는 장기적인 평가를 반영한다는 측면에서 행복과 구분되는 특징이 있다(Diener, Suh, and Lucas, 1997). 주관적 웰빙과 삶의 만족, 행복의 개념은 혼용되기도 하는데(김이수·최예나, 2020), 이는 주관적 웰빙, 삶의 만족, 행복을 동일시하는 관점(Veenhoven, 1991; Bjørnskov et al., 2008; Cummins et al., 2014)과 이를 구분하는 관점(Gundelach & Kreiner, 2004; Haller & Hadler, 2006)이 존재하기 때문이다. 이에 본 연구는 주관적 웰빙을 포괄적인 개념으로 규정하여, 주관적 웰빙의 정서적 측면(Haller & Hadler, 2006)으로 행복을, 주관적 웰빙의 장기적, 평가적 측면(Diener, 2000)으로 삶의 만족을 설정하였다.

그리고 독립변수는 공공서비스 만족도로 설정하며, 이 때 공공서비스는 정부가 제공하는 공익적 의미의 서비스 종류를 나타낸다. 즉 공공서비스에 대한 만족도는 지방정부에 대한 시민의 일반적인 태도로서 정부의 교육, 건강, 사회 보장, 대중 교통 및 기타 공공 사업과 같은 다양한 부문에서 정부가 제공하는 상품 및 서비스의 품질에 대한 시민의 인식을 의미한다(Zhao & Hu, 2017). 이러한 만족도는 정부 신뢰 등의 서비스 제공자에 대한 인식과 삶의 질과 관련있는 무형요소를 포함하는 감정의 구성요소라는 점에서 시민들은 만족도를 통해 지역공공서비스의 정서적 측면을 효과적으로 평가할 수 있고(Nigro & Cisaro, 2014), 공공서비스에 대한 전반적인 시민 만족도는 개인의 주관적 웰빙과 정부 신뢰를 형성하는 요인이 된다. 즉 공공서비스가 높은 품질과 만족스러운 경험을 제공할 때, 시민들은 더 높은 주관적 웰빙을 경험할 가능성이 높아진다. 또한 공공서비스에 대한 시민만족도는 단일 서비스보다 더 평가하기 복잡하므로(Bigne et al., 2003; Im & Lee, 2012), 다양한 조합형태의 일반적이고 주관적인 경험 평가방식을 활용하는 것이 필요하다(Im & Lee, 2012; Nigro & Cisaro, 2014).

이에, 본 연구에서는 고명철(2013)의 연구를 기반으로 공공서비스의 유형을 ‘개별 소비성이 강한 공공서비스’, ‘집단 소비성이 강한 공공서비스’로 구분한다. 개인적 소비성이 강한 공공서비스와 집단적 소비성이 강한 공공서비스는 소비의 특성에 따라 시민들의 선호와 수요가 반영되는 정도에 차이가 존재하고 이로 인해 시민들의 주관적 웰빙에 미치는 영향도 달라진다. 이는 개별적 소비성이 강한 공공서비스는 시민들의 개인적 욕구와 선택에 따라 소비가 이루어지므로 개인적 선호 반영가능성이 높은 반면, 집단적 소비성이 강한 공공서비스는 도시와 사회질서 유지의 필요성에 의해 서비스가 제공된다는 점에서 시민들의 개인적 선택과 선호가 반영될 가능성이 상대적으로 낮기 때문이다(고명철, 2013). 이러한 점에서, 개인적 소비성이 강한 공공서비스가 집단적 소비성이 강한 공공서비스보다 시민들의 주관적 웰빙에 더 큰 영향을 미칠 것으로 추정된다. 또한 고명철(2013)은 이러한 내용들을 살펴보기 위해 개별적 소비성 서비스 지표로 도서관서비스, 여가서비스, 사회복지서비스 등을, 집단적 소비성 서비스 지표로서 경찰서비스, 소방 및 응급서비스, 도로관리, 쓰레기 관리, 하수도 서비스 등을 활용하였다.

본 연구는 이러한 기존 선행연구들을 종합하여 다음과 같이 지방공공서비스의 유형을 재분류하여 서비스 만족도를 분석하고자 하였다. 먼저 개인적 소비성이 강한 공공서비스 만족도로 서비스 소비의 자율성이 큰 분야인 복지시설 및 서비스 만족도(임연옥&문정화, 2020; 고명철, 2013), 의료시설 및 서비스 만족도(강혜진&차세영, 2018), 문화시설 및 문화서비스 만족도(기영화 외, 2014), 여가시설 및 여가서비스 만족도(고명철, 2013; Sirgy et al., 2010), 보육시설 및 보육서비스 만족도(기영화 외 2인, 2014), 교육시설 및 교육서비스 만족도(기영화 외, 2014; Sirgy et al., 2010) 등을 설정하였으며, 집단적 소비성이 강한 공공서비스 만족도로 상대적으로 선택의 자율성이 제약되는 공공시설 및 서비스 만족도(최준호, 2019), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(임연옥&문정화, 2020; 기영화 외 2인, 2014; Sirgy et al., 2010) 등을 구성하였다. 그리고 이러한 내용들을 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

【가설 1】광주광역시 광산구 주민의 공공서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 광주광역시 광산구 주민의 복지시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 광주광역시 광산구 주민의 의료시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 광주광역시 광산구 주민의 문화시설 및 문화서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 : 광주광역시 광산구 주민의 여가시설 및 여가서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5 : 광주광역시 광산구 주민의 보육시설 및 보육서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6 : 광주광역시 광산구 주민의 교육시설 및 교육서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-7 : 광주광역시 광산구 주민의 공공시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-8 : 광주광역시 광산구 주민의 대중교통 시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.

또한 조절변수로는 신뢰성과 민주성을 설정하였다. 주관적 웰빙에 관한 기존의 연구들은 대부분 개인수준의 요소들에 초점을 두었는데, 주관적 웰빙은 신뢰 및 민주주의와 같은 거시적 수준의 요소와도 관련이 깊다(Neira et al., 2021). 먼저 민주성을 살펴보면, Collier & Levitsky(1997)는 민주주의의 개념을 거버넌스 절차와 결과 측면에서 설명하였다. 첫째, 거버넌스 절차 측면에서 Dahl 등 많은 이론가들은 민주주의를 민주 정부의 제도 및 과정과 동일시하여 시민들이 자유롭고 공정한 선거에 동등하게 참여할 수 있고, 선거가 정부의 행동을 지시하는 것을 민주주의의 본질로 인

식하였다. 둘째, 결과 측면에서 Diamond(1999)는 정치적 자유, 시민의 참여권, 법 앞의 평등한 정의, 여성의 평등한 권리를 네 가지 핵심 민주주의 가치로 주장하였다. 민주주의는 부유한 국가(Abdur Rahman & Veenhoven, 2018), 민주주의 전통이 확립된 국가(Dorn et al., 2007), 직접 민주주의 국가(Frey & Stutzer, 2000)에서 주관적 웰빙에 영향을 미쳤으며, 민주주의 체제에 사는 사람들은 더 높은 수준의 주관적 웰빙을 누릴 가능성이 높았다(Dorn et al., 2007; Frey & Stutzer, 2002; Inglehart, 1988). Inglehart(1988)는 민주주의가 정부에 대한 평가를 나타내는 변수이며 주관적 웰빙이 안정적인 민주주의와 밀접하게 연관되어 있다고 주장하였다. 특히 민주적인 정부는 시민들에게 정책결정에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 등 시민들의 의견을 수렴하고 공정한 의사결정을 통해 공공서비스를 제공하는 경향이 강하였다. 따라서, 공공서비스 시민만족 모델 중 기대불일치모델(Expectation Disconfirmation Model)에 나타나듯이 시민들의 요구에 기반하여 공공서비스가 공급된다면 서비스에 대한 만족도가 증가하고 시민들의 주관적 웰빙 역시 증대될 수 있는바, 민주성을 조절변수로 설정하고자 한다.

둘째 정부신뢰를 살펴보면, 신뢰의 개념과 구성요소가 다양하나(최예나, 2016), 일반적으로 신뢰는 제도적 신뢰와 사회적 신뢰로 구분할 수 있다. 사회적 신뢰는 대인간 신뢰로 사회적 규범(social norms)과 상호호혜성(reciprocity)에 대한 순응을 통해 지역사회에 영향을 미치는 공식적, 비공식적 사회적 규범을 의미하고, 제도적 신뢰는 의회, 정부, 정치 등과 같은 대의적 또는 정치적 제도에 대한 신뢰를 의미한다. 이러한 제도적 신뢰 중에서 지방정부 신뢰는 지방정부의 공공정책과 관련된 도덕적 의미의 정직(honesty)과 공공기관의 역량(capabilities)을 의미하며, 이는 공공서비스 등을 통해 시민들의 삶과 주관적 웰빙에 영향을 미치게 된다. 특히, 시민들의 요구에 대한 정부의 대응력과 정부의 역량에 대한 믿음을 포함하는 정부 신뢰가 증대되는 경우, 공공서비스 공급이 효율적 또는 효과적으로 이루어질 수 있다. 따라서 공공서비스 시민만족 모델 중 고객만족도 모델(SERVQUAL Model)과 성과모델(Performance Model)에서 설명하듯이 시민들의 기대에 부응하는 조직능력을 갖추고 기대를 충족하는 공공서비스가 공급된다면 서비스에 대한 만족도가 증가하고 시민들의 주관적 웰빙 역시 증대될 수 있는바, 신뢰성을 조절변수로 설정하고자 한다.

이에, 본 연구는 신뢰성을 지방정부에 대한 신뢰로, 민주성은 절차적 민주주의에 초점을 맞추어 시민의 정책결정 참여로 설정하여 주요 변수들과의 관계에 미치는 영향(조절효과)을 살펴보고자 한다. 신뢰성과 관련하여, 주관적 웰빙을 결정하는 요인으로 개인의 경제 상황뿐 아니라 거시적 수준의 사회적, 경제적, 제도적, 정치적 변수의 중요성이 강조되고 있다(Bjørnskov et al., 2008; 오영균, 2018). 특히, 정부신뢰가 중요한데, 19개국에서 유럽 사회 조사를 기반으로 한 Clench-Aas & Holte(2021)에 의하면, 주관적 웰빙은 사회적, 정치적 신뢰 수준과 긍정적으로 연관되어 있다. 신뢰는 개인 소득이 개인 생활의 만족에 미치는 영향에 완충제 역할을 함으로써 사회적 불평등의 영향을 약화시킬 수 있기 때문이다(Clench Aas & Holte, 2021:10).

민주성과 관련하여, 서비스 만족 측면에서 고려해야 할 사항은 지방정부와 시민 간의 상호 관계와 이에 기반한 서비스 만족이다. 민주성은 시민의 정책결정 참여를 의미하고(Christakopoulou et al., 2000), 이는 주관적 웰빙에 중요한 영향을 미치므로(Hooghe & Vanhoutte, 2010; Cuthill, 2002;

기영화 외 2인, 2014; Sirgy et al., 2010) 시민들이 공공 영역에서 의사결정에 참여하는 등의 상호작용이 중요하다(Nzimakwe & Reddy, 2008). 마지막으로 통제변수는 개인적 배경인 성별, 연령, 학력, 가구형태, 월평균 개인소득을 설정하였으며, 이를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

【가설 2】광주광역시 광산구 주민의 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-1) 광산구 주민의 복지시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-2) 광산구 주민의 의료시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-3) 광산구 주민의 문화시설 및 문화서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-4) 광산구 주민의 여가시설 및 여가서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-5) 광산구 주민의 보육시설 및 보육서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-6) 광산구 주민의 교육시설 및 교육서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-7) 광산구 주민의 공공시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

(가설 2-8) 광산구 주민의 대중교통 시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.

<표 2> 본 연구의 변수 및 측정지표 설정

<table>
<tr><th colspan="3">변수</th><th>측정지표</th><th>측정방법</th></tr>
<tr><td rowspan="2">종속변수</td><td colspan="2" rowspan="2">주관적 웰빙</td><td>행복(정서적 측면)</td><td>① 매우 불행-
⑩ 매우 행복</td></tr>
<tr><td>삶의 만족(감성적, 평가적 측면)</td><td>① 매우 불만족-
⑩ 매우 만족</td></tr>
<tr><td rowspan="9">독립변수</td><td rowspan="9">공공서비스 만족도</td><td rowspan="6">개별소비성 공공서비스</td><td>복지시설 및 서비스 만족도</td><td rowspan="9">①매우 불만족-
⑨매우 만족</td></tr>
<tr><td>의료시설(보건소 등) 및 서비스 만족도</td></tr>
<tr><td>문화시설(공연장, 전시장, 도서관 등) 및 서비스 만족도</td></tr>
<tr><td>여가시설(공원, 체육관 등) 및 서비스 만족도</td></tr>
<tr><td>보육시설(어린이집, 유치원 등) 및 서비스 만족도</td></tr>
<tr><td>교육시설 및 서비스 만족도</td></tr>
<tr><td rowspan="3">집단소비성 공공서비스</td><td rowspan="2">공공시설(행정복지 센터, 도서관 등) 및 서비스(상수도, 통신, 치안 등) 만족도</td></tr>
<tr><td>대중교통(버스, 지하철, 택시 등) 시설 및 서비스 만족도</td></tr>
</table>

변수		측정지표	측정방법
조절변수	신뢰성(지방정부 신뢰)		① 전혀 신뢰하지 않음– ⑩ 매우 신뢰
	민주성(정책결정 참여)		① 전혀 참여하지 않음 – ⑩ 매우 참여
통제변수	개인적 배경	성별(1=남성, 0:여성)	
		연령(① 20대 이상 – ⑤ 60대 이상)	
		가구형태(① 1인 가족 – ⑤ 5인 가족 이상	
		월평균 개인소득(① 60만원 이하 –⑤ 400만원 이상)	
		학력(① 고졸 이하 – ⑤ 박사 이상)	

본 연구는 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계 등을 알아보기 위하여 광주광역시 광산구를 분석대상으로 설정하였다. 지방자치단체의 웰빙수준은 대표적으로 지방재정자립도와 복지예산비율을 통해 살펴볼 수 있다. 2022년 광주광역시 자치구의 지방재정자립도를 살펴보면 서구 15.74%, 동구 14.15%, 북구 13.39%, 남구 11.91%, 광산구 19.65%로 광산구의 재정자립도는 상대적으로 높은 편이었다. 이에 비해 2022년 광주광역시 자치구의 삶의 만족도와 행복체감도를 살펴보면 남구의 경우 각각 6.60점, 6.50점으로 높은 반면, 광산구는 각각 6.20점, 6.08점으로 가장 낮은 편이었다. 이러한 내용들을 종합하여 광산구는 지방재정자립도가 높아 공공서비스 공급역량이 높은 반면 주관적 웰빙은 상대적으로 낮은 상황임을 알 수 있었다[1]. 이러한 내용을 바탕으로 본 연구는 광주광역시 자치구 중 지방재정자립도로 대변되는 객관적 웰빙 조건(공공서비스 공급역량 등)이 가장 우수하면서도 주관적 웰빙수준이 낮은 광산구를 연구대상으로 설정하고자 한다. 즉 주요 변수간 격차가 있는 지역을 중심으로 유형별 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 각각 어떻게 영향을 미치는지, 그리고 자치역량인 민주성과 신뢰성이 이들의 관계에 어떠한 역할을 하는지 등을 살펴봄으로써 지역의 중요한 과제를 해결하고 의미있는 정책적 시사점을 도출하고자 한다.

이를 위해 주요 분석자료로서 광주광역시 광산구의 행복지표 분석보고서의 원자료(2021)를 사용하였는데, 동 자료는 광주광역시 광산구청이 기초지방자치단체로는 최초로 3년 동안 전문기관에 의뢰해서 비례대표추출을 통해 수집한 통계자료로서 정보공개청구를 통해 사용허가를 받은 것이다. 또한 동 자료(2021)는 광주광역시 광산구민 총 2,153명을 대상으로 행복의 항목별 중요도 평가, 항목별 만족도 평가, 가장 만족스러운 상태(공공서비스 만족도), 환경에 대한 현재 삶, 주관적 행복감 등을 심층적으로 조사한 것으로서, 본 연구의 주제인 공공서비스가 주관적 웰빙에 미치는 영향을 종합적·객관적으로 분석하기에 적합한 것으로 판단된다. 그리고, 본 연구는 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향과 이들의 관계를 조절하는 제3의 변수로서 민주성과 정부신뢰의 영향을 알아보고자 주요 분석방법으로 다중회귀분석과 조절효과 분석을 사용하였다.

1) 광산구는 이러한 상황을 개선하고자 2020년부터 구정의 핵심 목표로 '행복'을 설정하고, 전국 최초로 전담 부서인 행복정책관과 설립 조례를 제정하였으며, 행복지표를 개발하여 정책에 반영하는 노력을 보였다. 이를 위해 지방정부로는 최초로 2020년부터 3년 동안 주관적 웰빙, 삶의 만족, 삶의 질, 행복도 관련 100여개의 세부지표를 설정하여 행복도를 조사하고 있다.

Ⅳ. 분석 결과

1. 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계에서 신뢰성의 조절효과 분석결과

1) 공공서비스에 대한 만족도와 행복의 관계에서 신뢰성의 조절효과 분석결과

공공서비스 만족도가 주관적 웰빙 중 행복에 미치는 영향과 이들의 관계에서 신뢰성(지방정부 신뢰)의 조절효과를 분석한 결과를 살펴보면 〈표 3〉과 같다. 본 연구에서는 공공서비스 만족도를 크게 개별소비성 공공서비스 만족도와 집단소비성 공공서비스 만족도로 구분하였으며, 공공서비스 만족도가 행복에 미치는 영향과 신뢰성의 조절효과를 모형 1과 모형 2에서 단계적으로 살펴보았다. 모형 1에서 통제변수인 월평균 개인소득(t=3.624, p〈0.01)과 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=4.602, p〈0.01), 문화시설 및 서비스 만족도(t=3.408, p〈0.05), 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.480, p〈0.05), 교육시설 및 서비스 만족도(t=3.193, p〈0.05), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=2.450, p〈0.10) 및 조절변수인 신뢰성(t=1.971, p〈0.10)이 행복에 정(+)의 영향을 미쳤다. 그리고 통제변수 중 가구형태(t=-4.759, p〈0.01)는 행복에 부(-)의 영향을 주었다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스 만족도와 조절변수인 신뢰성의 상호작용 변수를 추가하여 행복에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 통제변수인 가구형태(t=-4.813, p〈0.01), 월평균 개인소득(t=3.756, p〈0.01)과 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=4.396, p〈0.01), 문화시설 및 서비스 만족도(t=3.198, p〈0.05), 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.348, p〈0.05), 교육시설 및 서비스 만족도(t=3.157, p〈0.05), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=2.284, p〈0.10)는 모두 모형 1과 동일한 방향으로 행복에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상호작용항에서 신뢰성이 커질 경우, 보육시설 및 서비스 만족도(t=2.562, p〈0.10)는 행복에 대한 정(+)의 영향이 강화되었다. 이는 정부가 보육시설의 품질 향상을 위해 효과적으로 지원하고 있다는 시민들의 신뢰가 크다면 보육시설 만족도가 주민들의 행복감을 더욱 높일 수 있음을 보여준다. 즉 지방정부인 광주광역시 광산구청에 대한 신뢰가 큰 상황에서 광산구가 보육교직원 처우개선 사업, 국공립어린이집 확충, 어린이집 안전점검, 보육교직원 안전교육 실시 등을 통해 보육시설 및 서비스 수준을 제고한다면 주민들의 정서적 측면인 행복감이 더욱 확대됨을 알 수 있다.

〈표 3〉 공공서비스 만족도와 행복의 관계에서 신뢰성(지방정부 신뢰)의 조절효과 분석결과

변수			모형1		모형2	
			베타	t	베타	t
통제 변수	성별		0.023	1.051	0.022	0.995
	연령		0.021	0.654	0.017	0.541
	가구형태		−0.101	−4.759***	−0.102	−4.813***
	월평균 개인소득		0.094	3.624***	0.097	3.756***
	교육		0.011	0.418	0.016	0.584
독립 변수 (공공서비스 만족도)	개별소비성 공공서비스 만족도	복지시설 및 서비스 만족도(X1)	0.109	4.602***	0.104	4.396***
		의료시설 및 서비스 만족도(X2)	−0.023	−0.966	−0.017	−0.703
		문화시설 및 서비스 만족도(X3)	0.087	3.408**	0.082	3.198**
		여가시설 및 서비스 만족도(X4)	0.038	1.551	0.039	1.587
		보육시설 및 서비스 만족도(X5)	0.082	3.480**	0.079	3.348**
		교육시설 및 서비스 만족도(X6)	0.076	3.193**	0.075	3.157**
	집단소비성 공공서비스 만족도	공공시설 및 서비스 만족도(X7)	0.016	0.624	0.027	0.993
		대중교통 시설 및 서비스 만족도(X8)	0.055	2.450*	0.051	2.284*
조절변수	신뢰성(M1)		0.046	1.971*	0.019	0.788
상호 작용항 (공공서비스 만족도 X 신뢰성)	개별소비성 공공서비스 만족도	(M1)*(X1)			0.018	0.722
		(M1)*(X2)			0.013	0.504
		(M1)*(X3)			0.001	0.023
		(M1)*(X4)			0.042	1.646
		(M1)*(X5)			0.062	2.562*
		(M1)*(X6)			−0.019	−0.793
	집단소비성 공공서비스 만족도	(M1)*(X7)			0.010	0.362
		(M1)*(X8)			0.015	0.614
(상수)			27.578***		27.419***	
R 제곱			0.157		0.175	
수정된 R 제곱			0.151		0.166	
F 변화량			28.361***		5.793***	

주 : *p〈0.10, **p〈0.05, ***p〈0.01

2) 공공서비스에 대한 만족도와 삶의 만족의 관계에서 신뢰성의 조절효과 분석결과

공공서비스 만족도가 주관적 웰빙 중 삶의 만족에 미치는 영향과 이들의 관계에서 신뢰성의 조절효과를 분석한 결과를 살펴보면 〈표 4〉와 같다. 본 연구는 공공서비스 만족도가 삶의 만족에 미치는 영향과 신뢰성의 조절효과를 모형 1과 모형 2에서 단계적으로 살펴보았다. 모형 1에서 통제변수인 월평균 개인소득(t=2.259, p〈0.10)과 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=3.151, p〈0.05), 문화시설 및 서비스 만족도(t=5.438 p〈0.01), 여가시설 및 서비스 만족도(t=2.733, p〈0.05),

보육시설 및 서비스 만족도(t=3.628, p<0.01) 및 조절변수인 신뢰성(t=2.646, p<0.05)이 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 그리고 통제변수 중 가구형태(t=-2.749, p<0.05)는 삶의 만족에 부(-)의 영향을 주었다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스 만족도와 조절변수인 신뢰성의 상호작용 변수를 추가하여 삶의 만족에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 통제변수인 가구형태(t=-2.854, p<0.05), 월평균 개인소득(t=2.316, p<0.10)과 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=3.029, p<0.05), 문화시설 및 서비스 만족도(t=5.465, p<0.01), 여가시설 및 서비스 만족도(t=2.568, p<0.10), 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.647, p<0.01)는 모두 모형 1과 동일한 방향으로 삶의 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상호작용항에서 신뢰성이 커질 경우, 보육시설 및 보육서비스 만족도(t=2.562, p<0.10)는 모두 모형 1과 동일한 방향으로 삶의 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 교육시설 및 서비스 만족도(t=1.777, p<0.10)는 새로이 삶의 만족에 정(+)의 영향을 주었다.

또한 상호작용항에서 신뢰성이 커질 경우, 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.320, p<0.05)는 삶의 만족에 대한 정(+)의 영향이 강화되었다. 이는 정부신뢰성이 증가하면 보육시설 및 서비스에 대한 정부 역할에 대한 신뢰도가 높아지므로, 보육시설 만족도가 주민들의 삶의 만족을 더욱 높일 수 있음을 보여준다. 즉 광산구청에 대한 신뢰가 큰 상황에서 보육교직원 처우개선 사업, 국공립어린이집 확충, 어린이집 안전점검 실시 등을 통해 보육시설 및 서비스 수준을 제고한다면 주민들의 평가적 측면인 삶의 만족이 더욱 증대됨을 알 수 있다. 이는 광주광역시 광산구가 보건복지부 주관 보육정책 우수지방자치단체 평가에서 3년 연속 대상을 수상한 점에서도 잘 드러난다.

〈표 4〉 공공서비스 만족도와 삶의 만족의 관계에서 신뢰성(지방정부 신뢰)의 조절효과 분석결과

변수			모형1		모형2	
			베타	t	베타	t
통제 변수	성별		0.038	1.690*	0.038	1.729*
	연령		0.076	2.392*	0.065	2.052*
	가구형태		-0.058	-2.749**	-0.060	-2.854**
	월평균 개인소득		0.058	2.259*	0.060	2.316*
	교육		0.036	1.353	0.040	1.476
독립 변수 (공공서비스 만족도)	개별소비성 공공서비스 만족도	복지시설 및 서비스 만족도(X1)	0.074	3.151**	0.071	3.029**
		의료시설 및 서비스 만족도(X2)	0.003	0.122	0.009	0.375
		문화시설 및 서비스 만족도(X3)	0.137	5.438***	0.139	5.465***
		여가시설 및 서비스 만족도(X4)	0.066	2.733**	0.063	2.568*
		보육시설 및 서비스 만족도(X5)	0.085	3.628***	0.085	3.647***
		교육시설 및 서비스 만족도(X6)	0.038	1.603	0.042	1.777*
	집단소비성 공공서비스 만족도	공공시설 및 서비스 만족도(X7)	-0.011	-0.425	-0.010	-0.385
		대중교통 시설 및 서비스 만족도(X8)	0.039	1.746	0.034	1.533

변수			모형1		모형2	
			베타	t	베타	t
조절변수	신뢰성(M1)		0.061	2.646**	0.039	1.604
상호 작용항 (공공서비스 만족도 X 신뢰성)	개별소비성 공공서비스 만족도	(M1)*(X1)			-0.002	-0.063
		(M1)*(X2)			0.025	1.003
		(M1)*(X3)			0.029	1.085
		(M1)*(X4)			0.030	1.177
		(M1)*(X5)			0.080	3.320**
		(M1)*(X6)			0.015	0.598
	집단소비성 공공서비스 만족도	(M1)*(X7)			-0.039	-1.431
		(M1)*(X8)			-0.025	-1.038
(상수)			24.879***		24.900***	
R 제곱			0.150		0.173	
수정된 R 제곱			0.144		0.164	
F 변화량			26.865***		7.426***	

주 : *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

2. 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계에서 민주성의 조절효과 분석결과

1) 공공서비스에 대한 만족도와 행복의 관계에서 민주성의 조절효과 분석결과

공공서비스 만족도가 주관적 웰빙 중 행복에 미치는 영향과 이들의 관계에서 민주성의 조절효과를 분석한 결과를 살펴보면 〈표 5〉와 같다. 본 연구는 공공서비스 만족도가 행복에 미치는 영향과 민주성의 조절효과를 모형 1과 모형 2에서 단계적으로 살펴보았다. 먼저 모형 1에서 통제변수인 월평균 개인소득(t=2.941, p<0.05), 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=4.158, p<0.01), 문화시설 및 서비스 만족도(t=2.982, p<0.05), 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.355, p<0.05), 교육시설 및 서비스 만족도(t=2.596, p<0.10), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=2.169, p<0.10) 및 조절변수인 민주성(t=6.763, p<0.01)이 행복에 정(+)의 영향을 주었다. 그리고 통제변수 중 가구형태(t=-4.946, p<0.01)는 행복에 부(-)의 영향을 미쳤다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스 만족도와 조절변수인 민주성의 상호작용 변수를 추가하여 행복에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 통제변수인 가구형태(t=-5.110, p<0.01), 월평균 개인소득(t=2.967, p<0.05)과 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=4.171, p<0.01), 문화시설 및 서비스 만족도(t=2.695, p<0.05), 보육시설 및 서비스 만족도(t=2.968, p<0.05), 교육시설 및 서비스 만족도(t=2.411, p<0.10), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=1.889, p<0.10), 조절변수인 민주성(t=7.266, p<0.01)이 모두 모형 1과 동일한 방향으로 행복에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 상호작용항에서 민주성이 커질 경우, 문화시설 및 서비스 만족도(t=2.262, p〈0.10)와 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=3.485, p〈0.05)는 행복에 대한 정(+)의 영향이 강화되었다. 이는 민주성이 높아질수록 시민들이 사회 참여와 의견 표현에 적극적일 가능성이 커지고, 문화시설과 대중교통을 통해 사람들 간의 상호작용과 소통이 촉진된다면 사회적 연결이 강화되면서 행복이 더욱 커질 수 있음을 보여준다. 즉 광산구의 경우, 주민참여예산제 등을 통해 교통 및 문화 분야에 대한 주민들의 정책결정 참여가 많아지고 해당 분야에 대한 주민들의 체감도가 높아진다면 주민들의 행복감이 더욱 확대됨을 알 수 있다.

<표 5> 공공서비스 만족도와 행복의 관계에서 민주성의 조절효과 분석결과

변수			모형1		모형2	
			베타	t	베타	t
통제 변수	성별		0.017	0.762	0.018	0.826
	연령		0.017	0.567	-0.002	-0.060
	가구형태		-0.104	-4.946***	-0.107	-5.110***
	월평균 개인소득		0.076	2.941**	0.076	2.967**
	교육		0.016	0.601	0.009	0.348
독립 변수 (공공서비스 만족도)	개별소비성 공공서비스 만족도	복지시설 및 서비스 만족도(X1)	0.098	4.158***	0.098	4.171***
		의료시설 및 서비스 만족도(X2)	-0.030	-1.254	-0.030	-1.207
		문화시설 및 서비스 만족도(X3)	0.075	2.982**	0.068	2.695**
		여가시설 및 서비스 만족도(X4)	0.034	1.433	0.029	1.233
		보육시설 및 서비스 만족도(X5)	0.078	3.355**	0.069	2.968**
		교육시설 및 서비스 만족도(X6)	0.061	2.596*	0.057	2.411*
	집단소비성 공공서비스 만족도	공공시설 및 서비스 만족도(X7)	-0.025	-0.931	-0.027	-1.011
		대중교통 시설 및 서비스 만족도(X8)	0.048	2.169*	0.042	1.889*
조절변수	민주성(M2)		0.164	6.763***	0.178	7.266***
상호 작용항 (공공서비스 만족도 X 민주성)	개별소비성 공공서비스 만족도	(M2)*(X1)			-0.021	-0.952
		(M2)*(X2)			0.036	1.583
		(M2)*(X3)			0.052	2.262*
		(M2)*(X4)			0.034	1.516
		(M2)*(X5)			0.034	1.488
		(M2)*(X6)			0.016	0.682
	집단소비성 공공서비스 만족도	(M2)*(X7)			-0.026	-1.089
		(M2)*(X8)			0.076	3.485**
(상수)			28.107***		28.450***	
R 제곱			0.140		0.151	
수정된 R 제곱			0.135		0.142	
F 변화량			24.890***		3.237**	

주 : *p〈0.10, **p〈0.05, ***p〈0.01

2) 공공서비스에 대한 만족도와 삶의 만족의 관계에서 민주성의 조절효과 분석결과

공공서비스 만족도가 주관적 웰빙 중 삶의 만족에 미치는 영향과 이들의 관계에서 민주성의 조절효과를 분석한 결과를 살펴보면 〈표 6〉과 같다. 본 연구는 공공서비스 만족도가 삶의 만족에 미치는 영향과 민주성의 조절효과를 모형 1과 모형 2에서 단계적으로 살펴보았다. 모형 1에서 통제변수인 연령(t=2.930, p〈0.05)과 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=3.057, p〈0.05), 문화시설 및 서비스 만족도(t=5.356, p〈0.01), 여가시설 및 서비스 만족도(t=2.827, p〈0.05), 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.684, p〈0.01), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=1.707, p〈0.10) 및 조절변수인 민주성(t=2.341, p〈0.10)이 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 그리고 통제변수 중 가구형태(t=-2.896, p〈0.05)는 삶의 만족에 부(-)의 영향을 주었다.

다음 모형 2는 모형 1에 독립변수인 공공서비스 만족도와 조절변수인 민주성의 상호작용 변수를 추가하여 삶의 만족에 미치는 영향을 분석한 것이다. 분석결과, 통제변수인 연령(t=2.477, p〈0.10), 가구형태(t=-3.075, p〈0.05), 독립변수인 복지시설 및 서비스 만족도(t=3.317, p〈0.05), 문화시설 및 서비스 만족도(t=5.282, p〈0.01), 여가시설 및 서비스 만족도(t=2.584, p〈0.10), 보육시설 및 서비스 만족도(t=3.519, p〈0.01), 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=1.772, p〈0.10), 조절변수인 민주성(t=2.290, p〈0.10)이 모두 모형 1과 동일한 방향으로 삶의 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 월평균 개인소득(t=1.827, p〈0.10)은 새로이 삶의 만족에 정(+)의 영향을 주었다.

또한 상호작용항에서 민주성이 커질 경우, 교육시설 및 서비스 만족도(t=2.831, p〈0.05)와 대중교통 시설 및 서비스 만족도(t=5.793, p〈0.01)는 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미치거나 삶의 만족에 대한 정(+)의 영향이 강화되었다. 이는 민주성이 높아질수록 시민들이 사회 참여와 의견 표현에 적극적일 가능성이 커지고, 교육시설과 대중교통을 통해 시민들의 지식이 증가하고 상호작용과 소통이 촉진된다면 정책 제안과 사회적 연결이 강화되어 삶의 만족이 더욱 커질 수 있음을 보여준다. 즉 광산구의 경우, 주민참여예산제 등을 통해 교육 및 교통 분야에 주민들의 정책결정 참여가 많아지고 해당 분야에 대한 주민들의 체감도가 높아진다면 주민들의 삶의 만족이 더욱 증대됨을 알 수 있다. 이는 광주광역시 광산구가 국토교통부의 2021년 교통문화지수 평가 결과 전국 69개 자치구 중 4위를 차지하고, 꿈다락 토요문화학교 예술감상교육, 문예회관 문화예술교육프로그램 등이 공모사업에 선정된 부분에서도 잘 나타난다.

〈표 6〉 공공서비스 만족도와 삶의 만족의 관계에서 민주성의 조절효과 분석결과

변수		모형1		모형2	
		베타	t	베타	t
통제 변수	성별	0.033	1.490	0.035	1.570
	연령	0.090	2.930**	0.076	2.477*
	가구형태	-0.061	-2.896**	-0.064	-3.075**
	월평균 개인소득	0.049	1.886	0.047	1.827*
	교육	0.036	1.349	0.034	1.261

변수			모형1		모형2	
			베타	t	베타	t
독립변수 (공공서비스 만족도)	개별소비성 공공서비스 만족도	복지시설 및 서비스 만족도(X1)	0.072	3.057**	0.078	3.317**
		의료시설 및 서비스 만족도(X2)	0.001	0.034	-0.004	-0.183
		문화시설 및 서비스 만족도(X3)	0.136	5.356***	0.133	5.282***
		여가시설 및 서비스 만족도(X4)	0.068	2.827**	0.062	2.584*
		보육시설 및 서비스 만족도(X5)	0.086	3.684***	0.081	3.519***
		교육시설 및 서비스 만족도(X6)	0.034	1.436	0.031	1.303
	집단소비성 공공서비스 만족도	공공시설 및 서비스 만족도(X7)	-0.024	-0.906	-0.026	-0.980
		대중교통 시설 및 서비스 만족도(X8)	0.038	1.707*	0.040	1.772*
조절변수	민주성(M2)		0.057	2.341*	0.056	2.290*
상호작용항 (공공서비스 만족도 X 민주성)	개별소비성 공공서비스 만족도	(M2)*(X1)			0.005	0.224
		(M2)*(X2)			-0.004	-0.162
		(M2)*(X3)			0.024	1.042
		(M2)*(X4)			-0.022	-0.999
		(M2)*(X5)			-0.020	-0.903
		(M2)*(X6)			0.065	2.831**
	집단소비성 공공서비스 만족도	(M2)*(X7)			0.005	0.211
		(M2)*(X8)			0.127	5.793***
(상수)			24.838***		25.116***	
R 제곱			0.150		0.161	
수정된 R 제곱			0.145		0.153	
F 변화량			26.992***		3.440**	

주 : *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01

3. 분석적 시사점

본 연구는 기초자치단체 수준에서 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향과 이들의 관계에서 신뢰성과 민주성의 조절효과를 분석하였으며, 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출하였다. 먼저 독립변수와 조절변수가 미치는 영향에서 첫째, 개인적 배경 이 주관적 웰빙에 미치는 영향이다. 분석결과, 가구형태는 주관적 웰빙에 부정적인 영향을 주었으며, 월평균 개인소득은 행복에, 연령은 삶의 만족에 긍정직인 영향을 미쳤다. 이는 가구 인원이 많을수록 가족 간 자원(시간, 경제적 자원, 관심, 사랑 등)의 분배가 어려워지고 대인관계가 복잡해지므로 사회심리학 측면과 경제학 측면에서 주관적 웰빙의 정서적 측면(행복)과 장기적 평가(삶의 만족)에 부정적 영향을 미칠 수 있음을 나타낸다. 또한 개인소득이 높아질수록 경제적 자유, 안정, 자아존중감, 다양한 선택의 폭으로 인해 주관적 웰빙의 정서적 측면인 행복에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 그리고 연령이 높아질수록 경험과 지혜의 축적, 우선순위와 가치관의 명확화, 자기인식의 확립, 사회적 안정화, 인생 목표 달성, 인간관계의 깊어짐 등으로 주관적 웰빙의 장기적 평가 측면

인 삶의 만족도가 증대되는 것으로 판단된다.

둘째, 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향이다. 먼저 개별소비성 공공서비스 만족도에서 복지시설 및 서비스 만족도, 문화시설 및 서비스 만족도, 보육시설 및 서비스 만족도가 주관적 웰빙에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경로당, 장애인 대상 거주시설, 재활시설, 모자가족복지시설 등 다양한 복지시설과 서비스가 주관적 웰빙의 정서적 측면(행복)과 장기적 평가(삶의 만족)에 긍정적인 영향을 미침을 보여준다. 그리고 공연장, 전시장, 도서관 등 일상생활에서 접할 수 있는 다양한 문화시설과 서비스를 통해 정서적 풍성함과 자아효능감 등을 얻으면서 삶의 질이 높아지는 효과를 얻을 수 있음을 나타낸다. 또한 어린이집, 지역아동센터, 육아나눔터 등 다양한 보육시설과 서비스는 부모의 양육부담을 덜어주고 아이들의 성장에 도움을 주면서 주관적 웰빙에 도움을 주는 것으로 판단된다.

개별소비성 공공서비스 만족도에서 교육시설 및 서비스 만족도는 행복에 정(+)의 영향을 미쳤다. 대부분의 시민들은 자녀양육에서 중요한 부분으로 교육을 선택할만큼 지역내 교육시설 및 서비스 수준에 많은 관심을 가지고 있다. 즉 한국에서 거주지를 선택할 때 주요 조건으로 학군을 고려하는 등 교육시설 및 서비스 만족도는 많은 시민들의 정서적 측면의 주관적 웰빙을 결정짓는 중요한 요인임을 보여준다. 또한 개별소비성 공공서비스 만족도에서 여가시설 및 서비스 만족도는 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 현대사회에서 시민들이 건강과 균형있는 삶에 대한 관심이 커지면서 육체적, 정신적 건강을 유지하기 위해 공원, 체육관 등의 여가시설과 서비스에 많은 가치를 두는 것으로 판단된다. 따라서 생활 속 가까운 곳에서 건강관리와 삶의 여유를 즐길 수 있는 여가시설과 관련 서비스가 충분히 제공되는 것은 장기적 측면에서 삶의 수준을 높이는데 도움이 될 수 있음을 나타낸다.

그 외에도 집단소비성 공공서비스 만족도에서 대중교통 시설 및 서비스 만족도는 행복에 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 버스, 지하철, 택시 등 다양한 대중교통 시설이 학업, 근무활동, 생활 인프라 이용 등 다양한 측면에서 시민들의 생활에 직접적인 편의를 제공하면서 주관적 웰빙의 정서적 측면에 긍정적인 영향을 미침을 보여준다.

셋째, 신뢰성과 민주성이 주관적 웰빙에 미치는 영향이다. 지방정부에 대한 신뢰와 정책결정 참여활동은 주관적 웰빙에 정(+)의 영향을 주었다. 이는 지방정부에 대한 신뢰가 커지면 시민들이 지자체가 제공하는 공공서비스 정책에 대해 긍정적인 태도를 취하는 등 공공서비스 공급을 활성화시키면서 시민들의 주관적 웰빙에 긍정적인 영향을 미치게 됨을 보여준다. 또한 시민들이 정책결정에 참여할 수 있는 기회가 증가한다면 시민들의 요구에 대응하여 지방정부의 공공서비스가 형성·공급되어 시민들의 주관적 웰빙이 증대될 수 있음을 나타낸다.

다음으로 독립변수와 조절변수의 상호작용항이 주관적 웰빙에 미치는 영향을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 공공서비스 만족도와 신뢰성의 상호작용항이 주관적 웰빙에 미치는 영향이다. 개별소비성 공공서비스 만족도인 보육시설 및 서비스 만족도와 신뢰성의 상호작용항은 주관적 웰빙에 대한 정(+)의 영향을 강화하였다. 어린이집 공급, 영유아보육료 지원 등 보육시설 및 서비스 분야는 정부의 서비스 공급능력 및 관리감독 체계가 중요한 영역으로 정부의 역할이 중요하다. 따라

서, 시민들의 요구에 대한 정부의 대응력과 정부의 역량에 대한 믿음을 나타내는 정부 신뢰가 증가하는 경우, 정부에 의해 보육시설 및 서비스 공급이 효율적, 효과적으로 이루어지면서 주관적 웰빙이 더욱 증대됨을 알 수 있다. 또한 이러한 내용은 고객만족도 모델(SERVQUAL Model)과 성과모델(Performance Model의 이론적 논의를 지지한다.

둘째, 공공서비스 만족도와 민주성의 상호작용항이 주관적 웰빙에 미치는 영향이다. 개별소비성 공공서비스 만족도 중 문화시설 및 서비스 만족도와 민주성의 상호작용항은 행복에 대한 정(+)의 영향을 강화하였다. 문화 영역은 개인마다 선호가 다양하고 시대에 따라 빠르게 변화하는 분야로서 정부 중심의 하향식 결정보다 개개인의 선호를 상향식으로 반영함으로써 다양성과 효과성을 높일 수 있다. 따라서 시민들이 정책결정에 참여할 수 있는 기회(민주성)가 증가한다면 시민들의 요구에 기반하여 공연장, 전시장, 도서관 등 문화시설 및 서비스가 공급되고 시민들의 정서적 측면인 행복이 증대될 수 있음을 보여준다. 또한 개별소비성 공공서비스 만족도 중 교육시설 및 서비스 만족도와 민주성의 상호작용항은 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미쳤다. 교육분야 역시 사적 시장이 크게 발달된 영역으로 개인마다 원하는 수준이 다르거나 시대에 따라 적합한 교육유형이 빠르게 변화하는 영역이다. 따라서 교육서비스를 소비하는 시민들이 직접 정책결정에 참여하여 적합한 서비스를 제공하는데 기여한다면(민주성) 교육시설 및 서비스 수준의 개선과 함께 서비스 만족도가 커지고 주관적 웰빙 중 행복 또한 확대될 수 있음을 나타낸다.

그 외 집단소비성 공공서비스 만족도 중 대중교통시설 및 서비스 만족도와 민주성과의 상호작용항은 삶의 만족에 대한 정(+)의 영향을 확대하였다. 집단소비성 공공서비스는 서비스의 특성상 개인의 선호가 반영되기 어려우나 대중교통시설 및 서비스의 경우 개인들의 일상적인 삶에 필수적인 요소이며 개인에게 교통수단 선택권이 제공되는 영역으로 개인들의 선호가 반영될 수 있는 특성을 지닌다. 따라서 선택권을 가진 수요자로서 시민들의 의견이 정책 형성과정에 반영된다면 효용성이 높은 서비스가 공급되면서 시민들의 삶의 만족이 커질 수 있을 것으로 판단된다. 또한 이러한 결과는 공공서비스 시민만족 모델인 기대불일치모델(Expectation Disconfirmation Model), 고객만족도 모델(SERVQUAL Model) 등의 이론적 논의를 지지한다.

이러한 분석결과를 통해 개별소비성 공공서비스 만족도와 집단소비성 공공서비스 만족도는 주관적 웰빙에 미치는 결과가 같지 않음을 알 수 있었다. 이러한 차이는 고명철(2013)의 주장처럼 개별적 소비성이 강한 공공서비스의 특성과 도시와 사회질서 유지의 필요성에 따라 제공되는 공공서비스의 특성이 반영되면서 주관적 웰빙에 미치는 영향이 달라지게 됨을 보여준다. 다만, 대중교통시설 및 서비스의 경우 개인들의 일상생황에 필수적인 요소이며 다양한 수단에 대한 선택권이 제공될 수 있는 특성을 지니는바, 시민들의 주관적 웰빙에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있었다.

그 외에도 분석결과는 지방정부의 서비스에 대한 만족도가 높을수록 주민들의 행복도가 올라간다는 김병섭·강혜진·김현정(2015)의 연구결과와 유사하며, 공공서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과(고명철, 2013)와 사회적 자본이 삶의 만족에 직접적으로 영향을 주는 요인이라는 연구결과(오영균, 2018)도 일부 지지한다. 반면에 의료시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 주민들의 의료서비스 만족도가 삶의 질

에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과(강혜진·차세영, 2018)와 일치하지 않음을 알 수 있다. 이러한 분석결과들을 토대로 가설을 검증한 결과는 〈표 9〉와 같다.

〈표 7〉 가설검증 결과

구분	가설	결과
【가설 1】광주광역시 광산구 주민의 공공서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.		
(가설 1-1)	광산구 주민의 복지시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	인용
(가설 1-2)	광산구 주민의 의료시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	기각
(가설 1-3)	광산구 주민의 문화시설 및 문화서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	인용
(가설 1-4)	광산구 주민의 여가시설 및 여가서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	부분
(가설 1-5)	광산구 주민의 보육시설 및 보육서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	인용
(가설 1-6)	광산구 주민의 교육시설 및 교육서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	부분
(가설 1-7)	광산구 주민의 공공시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	기각
(가설 1-8)	광산구 주민의 대중교통 시설 및 서비스 만족도는 주관적 웰빙에 영향을 미칠 것이다.	부분
【가설 2】광주광역시 광산구 주민의 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.		
(가설 2-1)	광산구 주민의 복지시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	기각
(가설 2-2)	광산구 주민의 의료시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	기각
(가설 2-3)	광산구 주민의 문화시설 및 문화서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	부분
(가설 2-4)	광산구 주민의 여가시설 및 여가서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	기각
(가설 2-5)	광산구 주민의 보육시설 및 보육서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	부분
(가설 2-6)	광산구 주민의 교육시설 및 교육서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	부분
(가설 2-7)	광산구 주민의 공공시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	기각
(가설 2-8)	광산구 주민의 대중교통 시설 및 서비스 만족도와 주관적 웰빙의 관계는 신뢰성과 민주성의 영향(조절)을 받을 것이다.	부분

Ⅴ. 결론

본 연구는 공공서비스 만족도가 주관적 웰빙에 미치는 영향을 살펴보고, 이들의 관계에서 신뢰성과 민주성의 조절효과를 분석하고자 하였다. 분석결과, 첫째 주관적 웰빙의 구성요소인 행복과 삶의 만족 모두에 영향을 미치는 요인으로 개인적 배경 중 가구형태, 월평균소득과 독립변수 중 복지지설 및 서비스 만족도, 문화시설 및 서비스 만족도, 보육시설 및 서비스 만족도, 조절변수인

신뢰성, 민주성과 보육시설 및 서비스 만족도와 신뢰성의 상호작용항이 있었다. 그리고 둘째, 행복에 영향을 미치는 요인으로 교육시설 및 서비스 만족도와 문화시설 및 서비스 만족도와 민주성의 상호작용항, 대중교통 시설 및 서비스 만족도와 민주성의 상호작용항이 있었으며, 셋째 삶의 만족에 영향을 미치는 요인으로 여가시설 및 서비스 만족도와 교육시설 및 서비스 만족도와 민주성의 상호작용항, 대중교통시설 및 서비스 만족도와 민주성의 상호작용항이 있었다. 이러한 내용들은 비경제적 영역의 공공서비스 만족도가 시민들의 주관적 웰빙에 많은 영향을 미치므로(고명철, 2013), 광주광역시 광산구를 비롯하여 지방정부는 공공서비스 만족도 제고에 많은 관심을 기울여야 함을 보여준다. 따라서 분석결과를 토대로 광주광역시 광산구 주민들의 주관적 웰빙을 높이기 위한 정책적 방향으로 다음 내용들을 제시하고자 한다.

첫째, 개별소비성 공공서비스 만족도 향상을 위한 정책방향이다. 먼저 복지시설 및 서비스 만족도 향상을 위하여 복지시설 및 서비스의 품질과 접근성을 향상시키는 노력이 필요할 것이다. 특히 개인의 선호가 반영될 수 있는 개별소비성 공공서비스의 경우 최근 시민들의 요구가 다양해지는 측면을 고려하여 각 개인의 일상적·개별적 필요에 맞춘 맞춤형 복지서비스를 제공하는 것이 필요할 것이다. 예를 들면 영구임대 늘행복 프로젝트(주치의, 일자리, 하우스, 사회돌봄, 공동체), 지역사회통합돌봄(커뮤니티케어)사업, 독거중장년 AI 스마트 돌봄 사업, 현장중심의 맞춤형 통합사례관리, 휴먼서비스 네트워크 등을 활성화하여 서비스의 다양성을 높이고 접근성을 높인 개인별 맞춤형 서비스를 확대하는 것이 바람직할 것이다.

그리고 문화시설 및 서비스 만족도를 높이기 위하여 다양한 문화서비스를 제공해야 할 것이다. 전통문화부터 시민참여형 현대문화까지 문화장르를 넓히고 다양한 문화공간 확보 및 찾아가는 문화 프로그램으로 시민들과의 접근성을 높여 문화 체감도를 높이는 것이 필요할 것이다. 특히 시민들 개인의 취향을 반영하고 시민들이 만들어가는 문화 프로그램을 확대할 수 있도록 문화시설의 개방을 늘리고 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 바람직할 것이다. 예를 들면, 문화 아카이브 구축, 주민과 함께하는 전통문화 계승사업, 지방문화원 육성지원, 문화 여가시설 관리, 문화산책, 테마가 있는 G-버스킹, 작품공유회, 문예회관 활성화 공모사업, 아트팩토리 레지던스 지원사업 등을 도입 및 활성화하여 시민들의 문화향유권 및 문화선택권을 강화할 수 있을 것이다.

또한, 보육시설 및 서비스 만족도를 높이기 위하여 보육시설의 확충과 품질을 향상시키기 위한 투자와 지원을 강화해야 한다. 아이들 성장에 도움이 되는 체계적인 프로그램과 아동인권을 보호할 수 있는 운영체계를 마련하는 등 부모들이 믿고 맡길 수 있는 보육 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 예를 들면, 드림스타트 사업 등 보육서비스 아동 및 가족들을 대상으로 보건·복지·보육 분야의 사전 예방적 맞춤형 통합서비스를 활성화하는 것이 바람직할 것이다. 그리고 다양한 필수·맞춤형 프로그램 운영 및 전문서비스 기관과 협약체결을 통해 사전 욕구조사 및 만족도 조사를 기반으로 맞춤형 서비스를 발굴하는 것이 중요하다.

그 외에도 교육시설 및 서비스 만족도를 높이기 위하여 교육시설과 교육 서비스의 품질을 향상시키기 위한 투자 및 지원을 강조해야 한다. 교육 프로그램은 개인의 역량을 높이기 위해 중요하고, 취업 등 개인의 삶에 장기간동안 영향을 미칠 수 있으므로 경제적 사정 등으로 소외되는 계층

이 없어야 한다. 따라서 교육환경이 열악한 지역에 청소년 공부방을 활성화하고, 지역 청소년들에게 학습공간을 제공하며 학습, 진로지도, 생활고충 등 다양한 측면의 상담을 확대하는 것이 필요하다. 또한 돌봄이 필요한 취약계층 청소년에게 청소년 방과후 아카데미를 통해 체험활동, 학습지원, 상담 등 종합서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 집단소비성 공공서비스 만족도 향상을 위한 정책방향이다. 대중교통 시설 및 서비스 만족도를 개선하기 위하여 대중교통 시설 및 서비스의 접근성, 안전성, 편의성을 향상시키기 위한 정책을 강화해야 한다. 대중교통 서비스는 시민들의 이동과 생활의 편의를 증진시키기 위해 중요한 요소로 집단소비성 공공서비스의 특성을 지녔으나 민주적 프로세스를 활용하여 시민들의 선호를 반영함으로써 서비스 만족도를 높일 수 있다. 또한, 친환경적인 대중교통 시설과 서비스를 확대하여 환경 보호에 기여하고 시민들의 생활환경을 개선함으로써 공공서비스에 대한 만족도를 증대할 수 있다. 그 외에도 디지털 플랫폼을 통해 교통정보를 전달, 예약 시스템을 개선하는 등 대중교통 시설의 편의성 및 서비스의 효율성을 향상시키고 서비스 만족도를 개선할 수 있다.

셋째, 공공서비스 공급과정에서 민주성 및 신뢰성 강화를 위한 정책방향이다. 공공서비스 관련 정책결정 과정에서 민주적인 의사결정과 시민 참여를 강화하여 공공서비스의 우선순위와 형태를 결정하는데 시민들의 의견을 반영하고 이를 기반으로 지방정부에 대한 신뢰성을 강화해야 한다. 예를 들면, 주민참여예산제를 활성화하여 주민들이 자신들의 생활에 영향을 미칠 수 있는 정책을 결정하는 과정에 참여할 수 있는 기회를 증대하고, 이러한 활동을 통해 지방정부에 대한 신뢰성을 높이는 것이 필요하다. '주민을 위한 한뼘 정원 조성', '안전한 신덕지하도 만들기', '신촌생활근린공원 동네체육시설 설치' 등과 같이 시민들이 직접 구상·제안한 사업을 추진한다면, 정책수립에 대한 시민들의 영향력을 높이고 지방정부에 대한 시민들의 신뢰를 확대하면서 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙을 증대시킬 수 있을 것이다.

하지만 본 연구는 다음과 같은 한계를 지닌다. 첫째, 분석기간의 한계이다. 본 연구는 자료 수집의 한계로 단년도 연구를 수행하였는데, 이러한 연구는 시민 인식의 변화 등이 중요하다. 따라서 향후 연도별 자료가 누적된다면 시계열 연구를 통해 시민들의 공공서비스 만족도와 주관적 웰빙, 정부신뢰와 정책결정 참여의 변화추이를 분석하는 것이 필요할 것이다. 둘째, 분석대상의 한계이다. 본 연구는 광주광역시 광산구 주민들을 대상으로 자료를 조사한 바, 기초지방자치단체 수준에서 주관적 웰빙을 최초로 조사 및 이를 체계적으로 분석한 연구라는 의의를 지닌다. 그러나 단일 자치구에 대해 조사한 내용을 살펴본 바, 분석결과를 일반화하는데 다소 한계점이 존재할 것이다. 따라서 향후에는 기초자치단체 수준의 자료를 누적하여 자치구간 비교연구를 수행하는 것이 필요할 것이다.

참고문헌

강혜진·차세영. (2018). 지방정부 의료서비스 만족도와 주민들의 삶의 질에 관한 연구: 연령의 조절효과를 중심으로. 「한국사회와행정연구」, 29(2):83-113.

고광용·고명철. (2017). 미국 지방정부의 공공서비스 만족도와 지역사회 삶의 질 간 상관성 분석 : Peterson의 정책유형론을 중심으로. 「사회과학연구」, 29(2):27-56.

고명철. (2013). 공공서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 미치는 영향 - 미국 스폴스시의 경험적 증거를 중심으로 -. 「한국거버넌스학회보」, 20(2):243-252.

_____. (2018). 공공서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향: 지방정부 신뢰에 의한 지역사회 생활의 질(community QoL)의 매개된 조절효과를 중심으로. 「지방정부연구」, 22(2):119-146.

기영화·서인석·남채봉. (2014). 커뮤니티 웰빙의 다면적 주관적 인식 및 객관적 조건과 비교. 「지방행정연구」, 28(4):39-71.

김병섭·강혜진·김현정. (2015). 지방정부서비스가 주민행복에 미치는 영향 : 주거영역 삶의 질의 조절효과에 대한 검증을 중심으로. 「행정논총」, 53(3):29-56.

김연희. (2013). 행정서비스의 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 지방정부노인 복지서비스 만족도 영향요인 분석을 중심으로. 「사회과학연구」, 52(1):287-315.

김이수·최예나. (2020). 정보복지정책으로서 시민의 기술흡수역량이 주관적 웰빙에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구 : 경제적 소득의 조절효과를 중심으로. 「사회적경제와 정책연구」, 10(3):93-126.

김인·우양호·조정현. (2007). 행정서비스 헌장 고객만족도 영향요인. 「한국행정논집」, 19(4):925-954.

박순애·박재현. (2010). 공공서비스에 대한 주민만족도와 투표행태. 「한국사회와행정연구」, 20(4):321-344.

배정현. (2014). 삶의 만족과 정부의 질. 「행정논총」, 52(1):247-271.

오영균. (2018). 지역여건에 대한 평가와 삶의 만족. 「지방행정연구」, 32(3):95-114.

임연옥·문정화. (2020). 지역의 생활환경에 대한 인식이 삶의 질에 미치는 영향 -고양시 사례를 중심으로. 「사회과학연구」, 36(3):77-99.

제갈돈. (2013). 지방정부 공공서비스에 대한 시민들의 기대, 성과 및 만족도의 관계 : 기대불일치 이론을 중심으로. 「한국행정학보」, 47(1):69-94.

최예나. (2016). 사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향 연구 : 주민들과 선출직 기관들간 소통의 조절효과를 중심으로. 「지방정부연구」, 20(3):69-88.

최준호. (2019). 주민의 공공서비스 만족을 통한 '삶의 질' 분석 : 지방자치 10년과 25년의 비교. 「한국지방자치연구」, 21(2):143-164.

광주광역시. (2022). 「2022 광주사회조사」. 연구보고서.

문화체육관광부. (2020). 「코로나19 이후 국민생활 및 의식 변화(1차)」. 연구보고서.

Abdur Rahman, A. & Veenhoven, R. (2018). Freedom and Happiness in Nations: A Research

Synthesis. *Applied Research in Quality of Life*, 13:435-456

Acharya, S. (2010). *Implementation of Citizen's Charter and Improving Municipal Services in Nepal: Myth or Reality?*. Master's Thesis, The University of Bergen.

Alizadeh, A., & Kianfar, F. (2013). Developing a Model for Citizens 'Satisfaction with Public Sector Services based on Rough Sets Theory: A Case Study of Tehran Municipality. *Technical Gazette*, 20(5):795-802.

Argyle, M. (2013). *The Psychology of Happiness.* Routledge.

Ariely, G. (2013). Public Administration and Citizen Satisfaction with Democracy: Cross-National Evidence. *International Review of Administrative Sciences*, 79(4):747-766.

Bigne, E., Moliner, M. A., & Sanchez, J. (2003). Perceived Quality and Satisfaction in Multi Service Organizations: The Case of Spanish Public Services. *The Journal of Services Marketing*, 17(4):420-442.

Bjornskov, C., Dreher, A., & Fischer, J. A. (2008). Cross-Country Determinants of Life Satisfaction: Exploring Different Determinants across Groups in Society. *Social Choice and Welfare*, 30:119-173.

Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. A. (2009). Contact and Confidence: Revisiting the Impact of Public Encounters with the Police. *Policing & Society*, 19(1):20-46.

Brown, T. (2007). Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption. *Public Administration Review*, 67(3):559-572.

Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences,* 7(4):243-258.

Christakopoulou, S., Dawson, J. & Gari, A. (2001). The Community Well-Being Questionnaire: Theoretical Context and Initial Assessment of Its Reliability and Validity. *Social Indicators Research*, 56:321-351.

Clench-Aas, J. & Holte, A. (2021). Political Trust Influences the Relationship between Income and Life Satisfaction in Europe: Differential Associations with Trust at National, Community, and Individual Level Front. *Public Health*, 9:1-14.

Cohen, J. E. (2006). Citizen Satisfaction with Contacting Government on the Internet. *Information Polity*, 11(1):51-65.

Collier, D. & Levitsky, S. (1997). Democracy with Adjectives: Conceptual Innovation in Comparative Research. *World Politics,* 49:430-451.

Cummins, R. A. & Robert A. Cummins. (2014). Pioneer on Subjective Wellbeing Homeostasis. *Applied Research Quality Life*, 9:461-463.

Cuthill, M. (2002). Coolangatta: A Portrait of Community Well-Being. *Urban Policy & Research*, 20(2):87-203.

Diamond, L. (1999). *Developing Democracy: Toward Consolidation*. Johns Hopkins University

Press.

Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychologist*, 55(1):34-43.

Diener, E., Suh, M., Lucas, E. & Smith, H. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125(2):276-302.

Dorn D., Fischer, J. A. V., Kirchgassner, G. & Sousa-Poza, A. (2007). Is It Culture or Democracy? The Impact of Democracy and Culture on Happiness. *Social Indicators Research*, 82(3):505-526.

Duncan, G. (2010). Should Happiness-Maximization Be the Goal of Government?. *Journal of Happiness Studies*, 11(2):163-178.

Dutt, A. K. & Radcliff, B. (2009). *Happiness, Economics, and Politics: Towards a Multi-Disciplinary Approach*. Northampton, MA, Edward Elgar Publishing.

Engdaw, B. D. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-City. *International Journal of Public Administration*, 43(7):644-654.

Erevelles, S. & Leavitt, C. (1992). A Comparison of Current Models of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5(10):104-114.

Frey, B. S. & Stutzer, A. (2000). Happiness, Economy and Institutions. *Economic Journal*, 110(466):918-938.

Grimmelikhuijsen, S. & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the Expectancy Disconfirmation Model. Three Experimental Replications. *Public Management Review*, 19(9):1272-1292.

Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chichester*, UK: John Wiley & Sons.

Gundelach, P. & Kreiner, S. (2004). Happiness and Life Satisfaction in Advanced European Countries. *Cross-Cultural Research*, 38:359-386.

Gupta, A. K. & Shrestha, G. L. (2021). Citizen Charter in Nepali Public Sector Organizations: Does It Really Work?. *Policy & Governance Review*, 5(1):18-32.

Hailu, A. G. & Shifare, H. G. (2019). Service Delivery and Customer Satisfaction in the Public Service Sector: An Ethiopian Experience. *Public Policy and Administration Researc*h, 9(9):24-37.

Haller, M. & Hadler, M. (2006). How Social Relations and Structures Can Produce Happiness and Unhappiness: An International Comparative Analysis. *Social Indicators Research*, 75(2):169-216.

Hooghe, M., & Vanhoutte, B. (2011). Subjective Well-Being and Social Capital in Belgian Communities: The Impact of Community Characteristics on Subjective Well-Being

Indicators in Belgium. *Social Indicators Research*, 100(1):17-36.

Im, T. & Lee, S. J. (2012). Does Management Performance Impact Citizen Satisfaction?. *The American Review of Public Administration,* 42(4):419-436.

Inglehart, R. (1988). The Renaissance of Political Culture. *American Political Science Review*, 82(4):1203-1230.

James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1):107-123.

Jayanti, R. & Jackson, A. (1991). S*ervice Satisfaction: An Exploratory Investigation of Three Models*. ACR North American Advances.

Masiya, T., Davids, Y. D., & Mangai, M. S. (2019). Assessing Service Delivery: Public Perception of Municipal Service Delivery in South Africa. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(2):20-40.

Morgeson, F. V. (2012). Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2):289-305.

Neira, C., Godinho, R., Rincon, F., Mardones, R., & Pedroso, J. (2021) Consequences of the Covid-19 Syndemic for Nutritional Health: A Systematic Review. *Nutrients*, 13(4):1168.

Nguyen, M. P., Van Hoang, H., & Van Nguyen, D. (2016). Factors Influencing Citizens' Satisfaction with Public Administrative Services at the Grassroots Level Case Study of Tay Ho District. *VNU Journal of Science: Economics and Business*, 32(5):90-101.

Nigro, H. O. & Cisaro, S. E. G. (2014). Prediction of Citizen Satisfaction with Local Government based on Perceptions of Physical Disorder. *Journal of Place Management and Development*, 7(2):153-175.

Nzimakwe, T. I. & Reddy, P. S. (2008). Community Participation in Ethekwini Municipality with Particular Reference to Ward Committees. *Journal of Public Administration*, 43(1):667-679.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.

Parsuraman, A., Zeithaml., V. A., & Berry, L. L. (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12-40.

Paudel, R. C. & Gupta, A. K. (2019). Performance in Nepali Bureaucracy: What Determines?. *Research Journal of Economics*, 3(1):1-6.

Roch, C. H. & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3): 292-308.

Sirgy, M., Widgery, R., Lee, D. J. & Yu, G. (2010). Developing a Measure of Community Well-Being based on Perceptions of Impact in Various Life Domains. *Social Indicators Research*, 96(2):295-311.

Stiglitz, J., Sen, A. K., & Fitoussi, J. P. (2009). *The Measurement of Economic Performance and Social Progress Revisited: Reflections and Overview*. Paris: Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress.

Van De Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In E. Onagro & S. Van Thiel(eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, 227-241. London: Palgrave Macmillan.

Van De Walle, S. & Bouckaert, G. (2003) Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8): 891-913.

Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3):433-448.

_____. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4):599-611.

_____. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3):597-614.

Veenhoven, R. (1991). Questions on Happiness: Classical Topics, Modern Answers, Blind Spots. In F. Strack, M. Argyle, & N. Schwarz(eds.), Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective, 13. Oxford: Pergamon Press.

Whiteley, P., Clarke, H. D., Sanders, D., & Stewart, M. C. (2010). Government Performance and Life Satisfaction in Contemporary Britain. *The Journal of Politics,* 72(03):733-746.

Witesman, E. & Walters, L. (2014). Public Service Values: A New Approach to the Study of Motivation in the Public Sphere. *Public Administration*, 92:375-405.

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The Expectancy Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta Analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1):1-13.

Zhao, D. & Hu, W. (2017). Determinants of Public Trust in Government: Empirical Evidence from Urban China. *International Review of Administrative Sciences*, 83(2):358-377.

최예나(崔睿娜): 서울대학교 행정대학원에서 행정학박사학위를 취득하였고, 현재 충북대학교 행정학과 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직관리(민간위탁), 사회서비스정책, 복지정책, 지방행정 등이며, 연구로 '사회적 자본이 지방정부 신뢰에 미치는 영향 연구-주민과 선출직 기관들 간 소통의 조절효과를 중심으로(2016)', '계약관리요인에 따른 사회서비스 사업성과에 관한 연구(2014)', '의료서비스분야의 편의적 선취(cream-skimming)에 관한 예비적 고찰(2012, 공저)' 등이 있다(luckpink@naver.com).

〈논문접수일: 2023. 8. 3 / 심사개시일: 2023. 9. 12 / 심사완료일: 2023. 11. 8〉

Abstract

A Study on the Effect of Local Public Service Satisfaction on the Subjective Well-being of Residents in Gwangsan-Gu : Focusing on Moderating Effect of Local Government Trust and Democracy

Choi, Yena

This study examines the effect of public service satisfaction on subjective well-being and analyzes the moderating effect of government trust and democracy in the relationship between public service satisfaction and subjective well-being. As a result of the analysis, the factors that affect both happiness and life satisfaction, are household type, average monthly income, the satisfaction with welfare facilities and services, the satisfaction with cultural facilities and services, the satisfaction with childcare facilities and services, local government trust and democracy.

Based on these, the policy directions are suggested as follows : community integrated care (community care) project to enhance welfare facilities and services satisfaction, performance practice centers and permanent performances hall to enhance cultural facilities and cultural services satisfaction, preventive customized integrated services such as health, welfare and childcare and the resident participatory budgeting system are necessary.

Keywords: Public Service Satisfaction, Subjective Well-being, Local Governments Trust, Democracy, Public Service