creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

행정학석사학위논문

정부신뢰의 영향요인에 관한 연구

- 행복의 조절효과를 중심으로 -

2022년 2월

서울대학교 대학원

행정학과 행정학전공

이 다 경

정부신뢰의 영향요인에 관한 연구

- 행복의 조절효과를 중심으로 -

지도교수 박 순 애

이 논문을 행정학 석사 학위논문으로 제출함

2021년 9월

서울대학교 대학원

행정학과 행정학전공

이 다 경

이다경의 석사 학위논문을 인준함

2021년 12월

위 원 장 이 진 수 (인)

부위원장 김 준 기 (인)

위 원 박 순 애 (인)

국문초록

본 연구는 기존 정부신뢰 논의에서 핵심적 지위를 누려 온 정부성과-신뢰 연결(performance-trust link) 가설의 불완전한 현실 설명력을 보완하고, 행정학 연구의 변수로서 '행복'의 역할과 기제를 검토함으로써 '정책 목표로서의 행복' 논의에 대한 실증적 근거를 제공하는 것을 그 목적으로 한다. 연구의 목적 달성을 위해, 본 연구에서는 선행연구에 의해 확인된 바 있는 정부신뢰의 영향요인 중 정부 내적 요인으로서 공공서비스 만족도, 정부 외적 요인으로서 개인의 소득과 정치성향을 채택하고, 이들 요인이 정부신뢰에 미치는 영향을 개인의 행복이라는 주관적 심리 상태가 조절하는지를 분석하였다.

분석 결과, 개인의 행복은 정부성과인 공공서비스 만족도와 정부신뢰 간 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 본 연구결과는 정부의 공공성과 관리 및 정부신뢰 제고를 위한 노력에 다음과 같은 이론적·정책적 시사점을 제공한다.

첫째, 본 연구의 분석 결과는 정부성과와 정부신뢰 간 불완전한 연결성을 개인의 행복이라는 변수의 개입으로 일정 부문 설명할 수 있음을 실증하였다. 이는 정부가 획일적인 공공성과 제고 노력에만 치중할 것이 아니라 개인의 행복 수준을 고려한 맞춤형 정책설계의 필요성에 대해 고려해 보아야 함을 시사하는 것이다.

둘째, 본 연구의 분석은 행복한 개인일수록 정부성과에 대한 스스로의 평가와 무관하게 정부를 신뢰하며, 행복한 이들의 정부에 대한 신뢰는 보다 장기적이고 안정적인 속성을 띄는 신뢰 유형인 포괄적 지지(diffuse support)와 밀접한 관련이 있음을 시사한다. 이는 개인들의 높은 행복 수준이 장기적이고 안정적인 높은 수준의 정부신뢰로 이어질 수 있다는 가능성을 제시함으로써, 정책목표로서의 행복 논의의 당위성을 지지하는 실증적

근거를 제공하는 것이다.

본 연구는 그간 개인의 영역으로만 여겨져 왔던 행복이라는 주관적 감정을 행정·정책 연구의 변수로서 도입한 초기 시도 중 하나로서, 기존 정부신뢰의 영향요인 변수들과의 관계에서 행복이 작용하는 기제를 검토해 보았다는 측면에서 의의를 지닌다.

주요어 : 정부신뢰, 정부성과, 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향, 행복
학 번 : 2019-24941

목 차

제 1 장 서론 ····· 1
제 1 절 연구의 목적 및 필요성 ····· 1
제 2 절 연구의 대상 및 방법 ····· 6
1. 연구의 대상 및 범위 ····· 6
2. 연구의 방법 ····· 6

제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토 ····· 8
제 1 절 정부신뢰에 대한 논의 ····· 8
1. 정부신뢰의 정의 ····· 8
2. 정부신뢰의 중요성 ····· 10
3. 정부신뢰의 쟁점 ····· 11
제 2 절 정부신뢰의 영향요인:
정부 내적 요인과 정부 외적 요인 ····· 15
1. 정부 내적 영향요인: 정부성과 ····· 19
2. 정부 외적 영향요인: 소득, 정치성향 ····· 25
제 3 절 행복에 관한 논의 ····· 27
1. 행복의 개념 ····· 27
2. 정책목표로서의 행복 ····· 28
3. 정부신뢰의 영향요인으로서 행복 ····· 29

제 3 장 연구설계 ····· 32
제 1 절 연구모형 ····· 32

제 2 절 변수의 정의 및 조작화 ····· 33
1. 종속변수 ····· 33
2. 독립변수 ····· 35
3. 조절변수 ····· 38
4. 통제변수 ····· 38
제 3 절 자료수집 및 분석방법 ····· 40
1. 사용 자료 ····· 40
2. 분석 방법 ····· 42

제 4 장 연구결과 ····· 43
제 1 절 표본의 특성 ····· 43
제 2 절 주요 변수의 기술통계량 ····· 45
1. 종속변수 ····· 45
2. 독립변수 ····· 45
3. 조절변수 ····· 48
4. 통제변수 ····· 48
제 3 절 주요 변수의 신뢰도 분석 ····· 50
제 4 절 상관관계 분석 ····· 51
제 5 절 모형 평가 및 가설 검정 ····· 54
1. 다중공선성 진단 ····· 54
2. 동일방법편의 진단 ····· 55
3. 위계적 다중회귀분석 결과 ····· 57
제 6 절 연구결과의 종합 ····· 63

제 5 장 결론 ····· 65
제 1 절 연구의 시사점 및 정책적 함의 ····· 65
제 2 절 연구의 한계 및 향후 발전 방향 ····· 66

참고문헌 ····· 67
Abstract ····· 74

표 목 차

[표 1] 정부신뢰의 개념 ····· 9
[표 2] 정부성과에 대한 주요 연구 시각(고명철, 2013) ····· 22
[표 3] 종속변수의 측정 ····· 34
[표 4] 독립변수의 측정: 공공서비스 만족도 ····· 35
[표 5] 독립변수의 측정: 소득 ····· 36
[표 6] 독립변수의 측정: 정치성향 ····· 37
[표 7] 조절변수의 측정 ····· 38
[표 8] 통제변수의 측정 ····· 39
[표 9] 2020 사회통합실태조사 개요 ····· 41
[표 10] 응답자 특성별 분포 ····· 43
[표 11] 종속변수의 기술통계량 ····· 45
[표 12] 독립변수의 기술통계량: 공공서비스 만족도_측정문항 ····· 46
[표 13] 독립변수의 기술통계량: 공공서비스 만족도_평균 ····· 47
[표 14] 독립변수의 기술통계량: 소득, 정치성향 ····· 48
[표 15] 조절변수의 기술통계량 ····· 48
[표 16] 통제변수의 기술통계량 ····· 49
[표 17] 주요 변수의 신뢰도 분석 결과 ····· 51
[표 18] 상관관계분석 결과 ····· 53
[표 19] 다중공선성 진단 결과 ····· 55
[표 20] Harman의 단일요인검증(Single-factor test) 결과 ····· 56
[표 21] 회귀모형의 설명력 변화 ····· 58
[표 22] 위계적 다중회귀분석 결과 ····· 61
[표 23] 가설 검정 결과 ····· 63

그 림 목 차

[그림 1] 연구모형 ····· 32

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 목적 및 필요성

정부신뢰란 정부의 운영이 국민의 기대에 부응하는 정도에 대한 국민의 믿음 내지 평가적 태도로 이해된다(Miller, 1974). 정부에 대한 국민의 신뢰는 정부와 정권에게 정통성을 부여하며, 국민의 정책순응과 자발적 참여를 유도하여 원활한 정책집행을 가능케 하는 순기능을 지닌다(박희봉 외, 2003; 김태훈·전인석, 2015; 박푸름·김재일, 2018). 또한 높은 정부신뢰 수준은 정부가 효율성, 효과성, 민주성, 형평성, 합법성 등의 행정목표를 실현할 수 있도록 하는 토대로 기능하므로, 정부신뢰의 제고는 바람직한 행정을 위한 전제이자 행정의 궁극적인 목표가 된다(Goodsell, 2006; 송현진 외, 2019). 반면, 정부와 공공부문 전반에 대한 낮은 신뢰는 정부 정책 및 의도에 대한 냉소적 태도와 정권에 대한 낮은 지지 및 정책불순응, 저조한 참여를 유발함으로써 정부로 하여금 정책실패를 보완하거나 개혁을 촉진할 동기를 상실하게 하는 악순환 구조를 형성한다(정용덕 외, 2013). 뿐만 아니라, 낮은 정부신뢰는 사회 전체의 거래비용과 위험을 증대시켜 막대한 경제적 비효율성을 초래한다는 점에서(Coleman, 1988; 김우철, 2017), 정부에 대한 신뢰를 제고하는 것의 중요성은 실로 크다고 할 수 있다.

정부신뢰의 영향요인 규명을 시도한 기존의 연구들은 정부 내적 요인으로서 정부성과에 주목한 연구와 정부 외적 요인으로서 소득, 정향, 인구통계학적 특성 등 신뢰자 개인의 속성에 주목한 연구의 두 가지 유형으로 대별된다(정광호, 2011). 주류를 차지하는 것은 전자의 연구들로, 이들 정부의 성과에 주목한 연구 중 다수는 '정부가 좋은 성과를 내면 국민이 정부를 신뢰할 것이다' 라는 정부 성과-신뢰 연결(performance-trust link) 가설에 기초하여 이를 검정하려 시도해 왔다(Yang & Holzer, 2006). 그러나 다수의

사례들은 해당 가설을 지지하지 않는 결과를 나타냈다. 예컨대, 미국의 경우 1960년대 중반 정부의 경제성과가 아주 좋았던 시기에도 정부에 대한 큰 폭의 신뢰 하락이 관찰되었다(Nye et al, 1997; 최지민·김순은, 2014 재인용). 이렇듯 정부 성과-신뢰 연결 가설을 지지하지 않는 증거들의 존재로 인해 정부 성과에 의한 정부신뢰의 설명 가능성은 여전히 논쟁적인 주제이다(Bouckaert & Van de Walle, 2001; Yang & Holzer, 2006; Van Ryzin 2007; Berg & Johansson, 2020).

1980년대 이후 정부가 제공하는 공공서비스의 효율성과 정책 산출물을 강조하는 신공공관리(New Public Management: NPM)적 개혁이 전 세계로 확산되어 정부의 객관적 성과에 대한 괄목할 만한 개선과 향상이 이루어졌음에도 불구하고, 동시기 선진 민주주의 국가들의 정부신뢰 수준은 지속적인 하락 추세를 보였다(Pharr & Putnam, 2000; Misztal, 2001). 이러한 경향성은 정부 성과-신뢰 연결 가설의 타당성에 대한 강한 의문이 제기되는 계기로 작용하였으며, 이에 따라 성과와 신뢰 간 불일치를 설명하려는 다양한 학문적 시도들이 등장하게 되었다. 대표적인 성과-신뢰 불일치의 원인에 대한 설명으로는 민주주의 발전에 따라 등장한 '비판적 시민들'의 정부 역할에 대한 높은 기대수준과 정부의 기대 부응 실패(McAllister, 1999; 박희봉, 2018 재인용; Norris, 1999; Levi & Stoker, 2000), 교육 수준의 향상으로 인한 일반 국민들의 정치 및 정부 행위에 대한 지식과 정보의 증대(Dalton, 2005), 탈물질주의적 사고의 확산으로 인한 가치의 다분화와 불신 풍조의 확산(Inglehart, 1997) 등이 제기되고 있으나, 이들 설명은 이론적 완결성이 부족할 뿐 아니라 정부신뢰가 객관적 실재 그 자체가 아닌 그를 수용하는 개인의 주관적 인식과정을 거쳐 형성되는 것이라는 측면을 간과하는 한계를 지닌다(최지민·김순은, 2014).

이러한 맥락 하에서, 전통적인 정부 성과 개념 자체를 재고해야 한다는 주장이 점차 힘을 얻고 있으며, '정책의 직접적 목표로서 국민 행복의 추구'

에 관한 논의는 이러한 패러다임 변화의 연장선이라고 할 수 있다(Layard, 2005; Veenhoven, 2010). 이는 정부의 전통적인 성과 목표, 즉 거시적 성과로서 높은 경제성장률, 낮은 실업률 등의 목표와 미시적 성과로서 공공서비스 만족도 향상 등의 목표 추구가 정부의 궁극적 목표라 할 수 있는 정부신뢰 제고로 연결되는 경로의 강도가 미약하므로, 정부가 직접적으로 국민 행복의 제고를 목표로 설정함으로써 정부신뢰의 제고를 달성해야 한다는 주장이다. 개인의 행복 수준이 해당 사회의 이타적 행위와 사회참여, 사회신뢰와 같은 사회적 자본(social capital)의 제반 구성요소들과 강한 상관관계를 지닌다는 점을 고려할 때(Putnam, 2000; Guven, 2011), 국민 행복의 제고를 통해 역시 사회적 자본의 일종인 정부에 대한 신뢰를 제고할 수 있다는 주장은 논리적 타당성을 지닌다고 볼 수 있다.

그러나 '정책 목표로서 행복'은 이론적 불완전성과 실증적 근거의 부족으로 인해 그 실현 가능성에 있어 상당한 반론에 직면하고 있다. 예컨대 행복의 개념적 모호성, 행복 측정에 있어 타당성과 신뢰성 확보의 어려움, 정부가 개인의 행복에 개입하고 이를 계도하려는 시도 자체의 정당성, 국민 행복 증진에 기여하는 유효한 정책 수단의 존재 등에 대한 이론적 논쟁이 해소되지 않고 있으며, 이들 논점은 정부가 정책 목표로서 국민 행복을 정조준하기에 앞서 해결되어야 할 과제로 남아 있다(우창빈, 2013). 또한, 정부신뢰 연구의 변수로서 개인의 '행복'이 지니는 역할이 거의 실증된 바 없다는 사실(최지민·김순은, 2014)은 정부가 정책 목표로서 국민 행복을 직접 추구할 당위성의 확보를 위해 개인의 주관적 심리 상태인 행복이 행정의 궁극적 목표인 정부신뢰의 형성 과정에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 정부신뢰의 내·외부 영향요인들이 개인에게 수용되는 데 있어 행복이라는 변수가 어떻게 영향을 미치는지와 같은 사항들에 대한 실증이 뒷받침되어야 한다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 개인의 삶에서 가장 중요한 부분으로 작용할 수 있

는 행복, 심리적 상태 등 개인이 처해 있는 상황에 대한 주관적 인식 수준이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 고려가 거의 이루어지지 않았다는 점에 주목하였다. 본 연구의 일차적 목적은 국민의 행복 수준에 대한 주관적 인식이라는 변수가 기존 정부신뢰 연구에서 규명된 관계들에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 근거를 구축하는 것이다. 정부신뢰 모형 내 변수로서 개인 행복이라는 변수의 기능과 역할은 다양한 각도에서 검토될 수 있으나, 개인의 행복이란 평생의 경험과 사회적 관계로부터 장기간에 걸쳐 형성되는 성격을 강하게 지니기에 행복을 단기적인 정책적 조작의 결과변수로서 고려하는 것은 적절치 않을 수 있다는 최지민·김순은(2014)의 지적을 수용하여, 본 연구의 모형에서는 개인의 행복을 조절변수로서 고려하기로 한다.

본 연구의 관심은 기존 정부신뢰 연구들에 의해 규명되어 온 정부신뢰의 영향요인들 중 정부 내적 요인으로서 공공서비스 만족도, 정부 외적 요인으로서 개인의 소득과 정치성향이 정부신뢰 수준에 영향을 미치는 관계를 행복이라는 변수가 조절하는지를 실증하는 데 있다. 구체적인 연구문제는 다음과 같다. 정부의 성과에 대한 인식은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가? 소득은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가? 정치성향은 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는가? 개인의 행복은 전술한 정부 성과 및 개인적 특성이 정부신뢰에 미치는 영향을 조절하는가?

분석을 통해 본 연구가 공헌하고자 하는 바는 이하의 세 가지이다. 첫째, 정부 성과-신뢰 연결 가설이 현실을 잘 설명하지 못하는 현상에 대하여, 개인의 주관적 행복 인식이라는 변수를 모형에 도입함으로써 가설의 불완전한 설명을 보완할 수 있는지를 검토할 것이다. 둘째, 정부신뢰가 개인의 인식체계를 거쳐 형성되는 과정에서 각 개인이 지닌 행복 인식에 영향을 받게 되는지의 여부를 규명함으로써, 정부에 대한 국민 불신의 원인이 전적으로 정부 성과의 객관적 미흡함이나 개개인의 정향 또는 상황에만 귀인되는 것이 아니라 개인이 정부의 정책적 노력을 판단하는 기제가 주관적 심리 상태

에 의해 영향을 받기 때문일 수 있다는 설명의 가능성을 제기하고자 한다. 마지막으로, 정부신뢰 제고라는 궁극적 목적에 비추어 국민 행복의 제고가 이 목적에 기여하는 수단이라는 사실을 확인함으로써 정부가 구체적·명시적 정책목표로서 국민 행복을 고려할 당위성을 제공할 수 있다는 점에서 이 연구의 의의를 찾을 수 있을 것이다.

제 2 절 연구의 대상 및 방법

1. 연구의 대상 및 범위

본 연구는 한국행정연구원이 2020년 실시한 사회통합실태조사의 조사 결과를 활용하였다. 사회통합실태조사는 2011년부터 매년 실시되고 있는 연단위 조사로, 우리 사회의 통합 수준에 대한 일반 국민들의 인식 및 태도 등의 변화 추이를 파악하고, 사회통합에 대한 인식을 사회 각 영역별로 파악함으로써 사회갈등을 최소화하고 국민 대통합에 기여할 국가정책을 수립하는 데 그 목적이 있다(한국행정연구원, 2020).

연구의 모집단은 2020년 기준 대한민국 거주 만 19세 이상 성인 남녀로 그 중 성별, 연령, 지역 등을 반영하여, 8,336명을 표본으로 추출하여 조사를 실시하였다. 즉, 본 연구의 분석단위(unit of analysis)는 개인(individual)이며, 공간적 범위는 전국, 시간적 범위는 조사가 이뤄진 2020년 9월 - 2020년 10월이다.

2. 연구의 방법

본 연구는 정부신뢰에 영향을 미치는 요인으로서 정부 외적 요인인 공공서비스 만족도, 정부 내적 요인인 국민의 소득 및 정치성향이 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는지, 그 과정에서 개인의 주관적 심리 정향에 해당하는 행복에 대한 인식이 두 변수 간 관계를 어떻게 조절하는지를 확인하는 데 그 목적이 있다.

이에, 각 변수들의 주요 개념 및 이론과 관련 선행연구들을 사전적으로 검토하였다. 그 결과, 기존 연구와의 차별성을 도출해 내는 방식으로 연구

가설 및 모형을 설정하였다. 이후, 기술통계분석, 상관분석, 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하여 가설을 검정한다. 그 중에서도 조절변수의 주 효과(main effect)와 상호작용 효과(interaction effect)의 유의미성을 파악하여 조절효과의 설명력을 파악하였다. 이러한 분석 결과를 토대로, 본 연구의 의의 및 한계점을 검토하였다.

제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토

제 1 절 정부신뢰에 대한 논의

1. 정부신뢰의 정의

정부신뢰의 상위 개념인 '신뢰'는 '사회적 자본' 논의의 대두와 함께 전 사회과학 영역에서 관심 주제로 다루어져 왔으며(Colman, 1988), 심리학, 정치학, 행정학, 사회학, 경제학, 경영학 등 각 분과와 개별 연구자들이 각자의 연구문제에 부합하는 상이한 측면을 강조하여 신뢰를 정의해 온 결과로 오늘날의 신뢰 개념 또한 파편화된 형태로 남아 있게 되었다(Hetherington, 1998; 박통희, 1999; 박순애, 2006; 김관보 외, 2012). 그 결과, 다양한 차원의 신뢰 개념이 양산되었지만 명확한 신뢰 개념의 확립은 이루어지지 않고 있는 실정이다.

정부신뢰(trust in government)에 대한 개념 또한 그 개념이 갖는 추상성과 다차원적 속성에 의해 합의된 개념으로 존재하지 않으며 연구의 특성과 연구자에 따라 상이하게 제시되고 있다. 뿐만 아니라, 정부신뢰는 개인과 개인 간 신뢰인 일반신뢰와는 달리 국민으로 정의되는 개인과 정부라는 비개인적 실체 간 관계를 다룬다는 점, 정부신뢰에 있어 '정부'라는 대상을 어떠한 방식으로 정의해야 하는지와 같은 이론적 문제들을 추가로 안고 있다(정용덕 외, 2013).

이처럼 정부신뢰는 개인의 주관적 인식 혹은 평가라는 측면에서 정의하기가 쉽지 않지만, Easton(1965)이 '정부가 옳고, 공정하다고 여겨지는 행위를 한다는 시민들의 믿음'으로 정부신뢰를 정의함으로써 최초로 그 이론화를 시도한 이래, 정부신뢰의 개념을 정의하려는 다양한 시도가 있어 왔다. Easton은 신뢰의 대상을 정치공동체, 정권, 공직자로 분류하고 이에 대한

신뢰 및 지지를 정부신뢰로 규정하였으며, Hetherington(1998)은 '정부가 국민들의 기대에 부합하여 산출해 내는 결과물들에 대한 평가'로, Miller(1974)는 '시민들의 기대에 정부가 부응하여 제 역할을 다하리라는 믿음', 전대성 외(2013)는 '현 정권에 대한 신뢰'로 정부 신뢰를 정의하였다. 이양수(2008)는 '정부 정책에 대한 국민의 주관적 평가를 구성개념으로 하는 정부역할 신뢰'를, 손호중·채원호(2005)는 '불확실한 상황 하에서 국민이 정부의 행동(정책)에 대하여 취하는 긍정적인 기대와 심리적 지지'로 각각 정부신뢰를 정의하고 있다.

한편, 희생 이론(sacrifice theory)에 기반하여 개인이 본인의 이익 또는 이념적 성향과 집권 정부의 정향 및 정책이 배치되는 상황에서도 정부를 신뢰하거나, 나아가 개인이 정부로 인한 위험이나 손해를 감수해야 하는 상황에서도 일관되게 정부를 믿는 것을 정부에 대한 신뢰로 보는 견해도 있다(Gambetta, 1988; 정광호, 2011 재인용).

[표 1] 정부신뢰의 개념

연구자(연도)	정부신뢰의 개념
Easton(1965)	정치공동체, 정권, 공직자에 대한 신뢰 및 지지
Miller(1974)	시민들의 기대에 정부가 부응하여 제 역할을 다하리라는 믿음
Hetherington(1998)	정부가 국민들의 기대에 부합하여 산출해내는 결과물들에 대한 평가
Gambetta(1988)	개인이 정부로 인한 위험 및 손해를 감수하더라도 일관되게 정부를 믿는 것
손호중·채원호(2005)	불확실한 상황 하에서 국민이 정부의 행동에 대해 취하는 긍정적 기대와 심리적 지지
이양수(2008)	정부 정책에 대한 국민의 주관적 평가를 구성개념으로 하는 정부역할 신뢰
전대성 외(2013)	현 정권에 대한 신뢰

최근 들어 현재까지 누적된 정부신뢰 논의에 대한 체계적 문헌검토를 통해 정부신뢰의 개념화를 위한 핵심 구성요소들을 도출하려는 시도들이 관찰되고 있다. 성민아 · 원숙연(2021)의 연구가 대표적으로, 이들은 선행연구들을 대상으로 MECE(Mutually Exclusive Collectively Exhaustive) 방법을 활용하여 정부신뢰 개념의 핵심 구성요소로써 첫째, 정부에 대한 통제가 어려운 불확실한 상황, 둘째, 정부가 국민의 기대에 부합하여 작동할 것이라는 믿음, 셋째, 긍정적 감정의 세 가지를 추출하고, 이로부터 '정부에 대한 감시 및 통제가 어려운 불확실한 상황에도 불구하고 정부가 국민의 이해에 부합하여 작동할 것이라는 긍정적인 믿음'이라는 정의를 내리고 있다.

2. 정부신뢰의 중요성

독립변수로서 정부신뢰가 지니는 중요성과 의의는 사회적 자본론의 맥락하에서 주로 논의되어 왔으며, 대체로 학계의 합의된 결론에 이르고 있다. 사회적 자본의 개념 또한 관점에 따라 상이한 정의들이 존재하나(배광빈·류인권, 2020; 권연화·최열, 2021), 통상 물적 자본 및 인적 자본과 구분되는 무형(無形)의 자본 개념으로서 사회적 관계로부터 발생하여 개인 및 집단 간 상호작용 및 협력 방식에 영향을 미쳐 사회적 효율성을 높여 주는 신뢰, 규범, 네트워크, 참여 등을 지칭하는 것으로 이해된다(Putnam, 1993).

신뢰(trust)는 사회적 자본의 핵심적 구성요소로 개인 및 집단 간 상호작용을 통해 형성되는 상대방에 대한 믿음을 의미하며(Putnam, 1993), 그 믿음의 대상에 따라 대인신뢰, 사회신뢰, 정부신뢰로 구분된다(권연화·최열, 2021). 사회적 자본 논의에서 신뢰가 지니는 중요성은 잠재적 갈등의 발생빈도 및 심각성 완화, 감시비용의 절감을 통한 사회적 의사결정의 효과성 및 효율성 증대와 관련하여 주로 논의된다(정광호, 2011). 즉, 높은 신뢰 수준은 소모적 갈등으로 인한 물적·시간적 낭비를 줄이고 갈등이 바람직한 합

의로 귀결될 수 있게 하며, 상대방의 의도와 행위에 대한 예측가능성을 높여 사회 운영의 효과성이 제고된다는 것이다.

정부신뢰의 중요성 또한 동일한 맥락에서 강조되고 있다. 정부에 대한 신뢰는 국민 간의 잠재적 갈등 여지를 감소시키고 정책에 대한 순응을 유도하여 정책집행의 효율성을 제고할 수 있게 한다(최흥규, 2008). 또한 높은 정부신뢰는 협조를 유지하기 위한 비용을 감소시키고 통제나 감시의 필요성을 대체해 줌으로써 정부의 효율성을 증대시킨다(박순애, 2006). 오늘날의 정부는 정치체제의 안정성을 도모하면서 다양한 사회문제에 대응해야만 하며, 이러한 기능의 정상 작동을 위해서는 정부가 국민으로부터 최소한의 신뢰를 확보해야만 한다(이시원, 1993; 최흥규, 2008 재인용). 결국, 민주주의 시스템의 효과적인 작동은 국민들의 정부에 대한 신뢰에 거의 전적으로 의존한다고 할 수 있다(Chanley et al., 2000). 신뢰받는 정부는 효율적인 경제, 포용적인 사회, 민주적인 정치의 실질적인 원천이 되며(Fukuyama, 1995; Levi & Stoker, 2000), 정책 목적에 내재된 행정가치들을 보다 수월하게 달성할 수 있기 때문에(임도빈, 2018), 정부신뢰의 제고는 여타 행정가치 구현의 토대를 구축하는 전제 조건으로서 행정의 궁극적 목표가 된다(Goodsell, 2006).

3. 정부신뢰의 쟁점

연구자들은 정부신뢰의 구체적 성격에 대하여 '국민들이 가지는 정치적 태도의 일종'으로(손호중 · 채원호, 2005; 박순애, 2006; 이숙종 · 유희정, 2015), 개인 상호간의 대인신뢰 및 불특정 다수에 대한 일반 사회신뢰와는 구분되는 '제도신뢰'이며(Mishler & Rose, 1997; Chanley, Rudolph & Rahn, 2000; Pharr & Putnam, 2000; 이숙종 · 유희정, 2015), '사회적 자본'으로서(Colman, 1988; Putnam, 1995; 김관보 외, 2012) '민주주의와 거

버넌스의 작동을 위한 핵심적 전제'(Cusack, 1997; Ansell & Gash, 2008)라는 점에 합의하고 있다. 그러나 정부신뢰의 성격에 대해 완전한 합의를 어렵게 하는 이론적 쟁점들이 여전히 잔존해 있으며, 각 쟁점이 어떠한 입장을 취하는지에 따라 실증연구들 간 분석 단위와 측정 항목의 분화가 이루어지고 있다(김병규 · 이곤수, 2009; 김관보 외, 2012; 박희봉, 2018).

정부신뢰의 개념에 관한 논쟁으로는 정부신뢰의 대상(객체)에 관한 Miller와 Citrin의 논쟁, Putnam과 Nye로 대표되는 정부신뢰의 원천(성격)에 관한 논쟁 두 가지가 대표적이다(김필, 2021). 양 논쟁 모두는 정부신뢰를 최초 정의한 Easton(1965)의 정치적 지지(political support) 프레임워크에 그 기원을 두고 있는데, 전자의 논쟁은 Easton이 정치공동체, 정권, 공직자로 정의하였던 정부신뢰의 대상에 관한 측면과, 후자의 논쟁은 Easton이 장기적 지지로서 정책에 대한 반대 입장에도 불구하고 시민들이 그 결과를 인내하며 수용하도록 하는 포괄적 지지(diffuse support)와 단기적인 정책적 성과물에 대한 만족을 의미하는 구체적 지지(specific support)로 구분한 정부신뢰의 성격에 관한 측면과 각각 연결되어 있다.

Miller와 Citrin의 논쟁은 정부신뢰의 대상이 누구인지, 즉 정부신뢰 감소의 책임 소재가 누구에게 있는지가 그 핵심 쟁점이라 할 수 있다. Miller(1974)는 1964년부터 70년까지의 흑백 통합정책에 관한 설문조사 결과를 바탕으로 정부에 대한 불신 증가가 정책에 대한 불만으로부터 기인한다고 결론지었다. 반면, Citrin(1974)은 1964년부터 72년까지의 선거결과에 대한 분석을 통해, 정부신뢰는 현직 대통령에 대한 신뢰로 가장 잘 설명된다고 주장하였다.

이들 각각의 주장에 의거하여, 정부신뢰 개념은 신뢰의 대상을 기준으로 '정부시스템신뢰'와 '정권신뢰'로 양분되었다(박희봉, 2018). Miller의 입장에 근거한 관점은 정부신뢰를 '정치체제 및 공익적 가치에 대한 규범적이고 장기적인 기대'인 '정부시스템신뢰'로 이해한다. 반면, Citrin의 견해에 따르는

관점은 정부신뢰를 '현 정권 및 대통령의 성과 및 이미지에 대한 전략적이고 단기적인 선호'의 성격을 지니는 '정권신뢰'로 이해한다. 양자의 관점은 정부신뢰를 사회신뢰와 밀접한 연관성을 지니는 일반신뢰로 간주하는지(정부시스템신뢰), 아니면 사회신뢰와는 명백히 구분되는 특정신뢰로 간주하는지(정권신뢰)에 따라 개념적으로 분명한 차이를 보인다.

그러나 실제 측정에서는 응답자가 어느 관점으로 정부신뢰를 이해하고 있는지를 설문을 통해 구분해 내기 어렵다는 문제가 존재할 뿐 아니라(Hetherington, 1998), 실증 시에도 양자 간 상관성이 매우 크게 나타나기에 실제 정부신뢰의 개념에는 정권신뢰 및 정부시스템신뢰 양자의 속성이 모두 포함되는 것으로 봄이 타당하다고 할 수 있다(박희봉, 2018).

Miller와 Citrin의 논쟁은 시민들이 신뢰의 대상으로서 상정하는 정부의 범위에 대한 상이한 견해로도 연결된다. 이는 신뢰의 대상이 되는 정부의 범위를 행정부에 국한할 것인지 또는 입법부 및 사법부를 포괄하는 광의의 정부로 설정할 것인지의 문제이다(박순애, 2006; 이숙종 · 유희정, 2015). 이러한 쟁점은 해당 사회의 시민들이 통상 정부의 범위를 어떻게 이해하는지와 밀접하게 연관되는데, 일반적으로 미국의 경우 입법부와 사법부를 포괄하는 광의의 정부관을 상정하며, 한국을 포함하여 미국을 제외한 대다수의 국가는 행정부만을 정부로 인식하는 경향성이 있다(이헌수, 1999; 박순애, 2006 재인용).

Putnam과 Nye의 논쟁은 정부신뢰가 어디서 기인하는지, 즉 정부신뢰를 설명하는 핵심 변인 내지 원천이 무엇인지에 대한 견해 차이에서 비롯되었다. Putnam et al(1994)은 정부신뢰가 해당 정부가 놓인 외부환경, 즉 시민사회적 배경에 의해 결정된다고 주장하였다. Putnam의 견해는 정부신뢰의 사회적 자본으로서의 성격을 강조하며, 시민들의 참여와 상호작용으로부터 촉발되는 높은 대인신뢰 및 사회신뢰가 높은 정부신뢰로 연결된다고 본다. 이 관점에서, 정부신뢰는 Easton의 포괄적 지지(diffuse support)의 맥락에

놓이게 되며, 제도에 대한 신뢰는 일반신뢰와 기본적인 성질을 공유하는 단순한 확장인 것으로 이해된다(Inglehart, 1997). 따라서, 해당 측면의 정부신뢰 논의는 사회 문화적 배경하에서 형성된 시민-정부의 관계가 정부에 대한 신뢰로 이어진다는 정서-신뢰 가설의 이론적 배경으로 기능한다.

반면, Nye et al(1998)은 정부의 거시적 경제 성과에 대한 시민의 평가와 시민이 보유한 정치적 성향이 정부신뢰를 결정한다고 주장하였다. 이 관점에서 정부신뢰는 Easton의 구체적 지지(specific support)의 연장선상에 놓이게 되며, 정부가 정책 산출물로서 제공하는 성과에 대한 평가가 정부신뢰를 설명하는 핵심적 변수가 된다는 점에서 성과-신뢰 연결 가설의 이론적 기초를 제공한다고 할 수 있다.

제 2 절 정부신뢰의 영향요인: 정부 내적 요인과 정부 외적 요인

전 세계적으로 정부신뢰도의 하락 추세가 지속되면서, 국내와 국외를 막론하고 정부신뢰에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위한 다양한 연구들이 진행되어 왔다. 연구자들의 주 관심사는 정부불신의 원인을 제거하여 국민의 정부에 대한 신뢰도를 높이는 것이었으며, 이와 관련한 연구가 대다수를 차지하고 있다. 정부신뢰의 영향요인 규명을 시도한 선행연구들은 신뢰의 대상이 되는 정부의 행위에 주목하는 '신뢰대상의 측면' 연구와 신뢰를 보내는 시민들의 속성에 주목하는 '신뢰주체의 측면' 연구로 대별된다. 정광호(2011)에 따르면, 전자는 정부에 의해 창출되는 정부성과를 대상으로 한다는 측면에서 '정부 내적 요인', 후자는 정부와는 무관한 개인적 속성에서 파생된다는 측면에서 '정부 외적 요인'으로 표현된다.

정부 내적 요인을 실증한 선행연구들은 신뢰의 객체인 정부가 지니고 있는 정부적(governmental) 속성과 정부의 역량 및 산출물에 주목한다. 즉, 정부의 거시경제적 성과, 정부의 역량, 공공서비스 만족도 등이 국민의 정부에 대한 신뢰 형성에 영향을 미친다는 것이다. 정부 내적 요인의 실증연구들은 대부분 정부의 성과와 정부신뢰 간 정의 관계를 가정하는 정부 성과-신뢰 연결 가설(performance-trust link)과 정부 성과의 기대 부합도에 관한 시민들의 주관적 평가와 정부신뢰 간 정의 관계를 가정하는 정부기대 가설에 기반하여 이를 실증하고자 시도해 왔다(정광호, 2011).

정부의 거시 경제적 성과 측면에 주목한 연구들은 대체로 객관적인 경제지표와 정부신뢰 간 연결에는 부정적, 주관적인 경제상황 인식과 정부신뢰 간 연결에는 긍정적인 결론을 제시하고 있다. Nye et al(1997)는 1960년대 중반 미국 정부의 높은 경제성장률 등 긍정적 경제지표에도 불구하고 정부에 대한 큰 폭의 신뢰 하락이 있었음을 지적하였으며, 이후 후속연구들에

의해 신공공관리(New Public Management: NPM)적 관점에 입각한 개혁 조치로 정부의 능률성 지표가 대폭 개선되었음에도 불구하고, 동시기 선진 민주주의 국가들의 정부신뢰 수준은 지속적인 하락 추세를 보였다는 점이 지적되었다(Pharr & Putnam, 2000; Misztal, 2001). 반면, 객관적인 지표가 아닌 정부의 경제성과에 대한 국민들의 주관적 인식은 정부신뢰와 비교적 뚜렷한 정의 관계를 보임이 대다수의 선행연구에 의해 관찰되었다(신상준 외, 2018).

정부의 역량 측면에 주목한 연구들은 주로 기대불일치 이론(expectation disconfirmation theory)을 근거로 정부의 객관적 능력이 정부에 대한 신뢰로 직결되는 것이 아니며, 정부가 국민의 예견적 기대 수준을 충족시켜야만 역량-신뢰 연결 기제가 기능한다는 결론을 내리고 있다. Kasperson, Golding & Tuler(1992)는 정부신뢰의 영향요인으로 정부의 전문적 능력, 예측 가능성, 보호 여부를 언급하고 있다. 최성락·전별(2019)은 이 때 정부가 단순히 업무적 능력만을 갖춘 경우에는 신뢰를 획득하기 어려우며, 시민들에게 정부가 나를 돌보아줄 것이라는 신뢰가 있고 그것을 예측할 수 있을 경우에만 신뢰가 증가한다고 보았다. 손호중·채원호(2005)는 구조방정식 모형에 대한 분석을 통해 정부능력, 공정성, 정부PR, 참여를 정부신뢰에 직접적으로 영향을 미치는 요인이라고 보았다. 또한, 박종민(1991)에 따르면, 정부가 산출한 정책성과에 대해 만족하는 사람에 비해 불만족하는 사람들이 정부에 대해 더 낮은 신뢰를 보이며, 정부를 불공정하며 부정직하다고 판단한다.

공공서비스 만족도 측면에 주목한 연구들은 대체로 미시적 정부성과인 공공서비스 만족도와 정부신뢰 간 정의 관계를 보고하고 있다(Mishler & Rose, 2001; Van Ryzin et al, 2004; 2006; 최지민·김순은, 2014 재인용). 공공서비스 만족도와 정부신뢰는 이론적·실증적으로 강한 연결 관계에 있으며(김필, 2021), 거시적 정부성과와 정부신뢰 간 관계에 비하여 그 연결 경

로가 단순하고 직관적이어서 정부성과를 대표하는 변수로서 강한 지지를 얻고 있다(정광호, 2011).

정부 외적 측면에서 정부신뢰에 영향을 미치는 요인들을 분석한 선행연구들은 신뢰의 주체인 개별 국민의 연령, 성별 등의 인구통계학적 요인과 계층, 직업, 교육수준 등의 사회경제적 배경, 참여와 네트워크 등 사회적 관계와 일반신뢰, 정서적 안정성 등의 심리적 요인에 주목한다(이종수, 2001). 정부 외적 요인의 실증연구들은 정부 내적 요인에 비해 보다 다양한 이론적 배경에 기초하며, 여기에는 사회 문화적 배경하에서 형성된 시민-정부의 관계와 정부신뢰 간 정의 관계를 전제하는 정서-신뢰 가설이 포함된다. 외적 요인 연구에서 실증된 영향요인은 매우 다양하지만 그 이론적 토대에 따라 크게 개인의 인구통계학적·사회경제적 특성, 사회적 네트워크 경험, 정치적 요인, 사회 전반의 신뢰문화(사회신뢰)의 네 가지 유형으로 분류할 수 있다.

첫째, 개인의 인구통계학적·사회경제적 특성의 경우 일반적으로 교육 수준과 소득이 높을수록(Newton, 1999), 연령이 높을수록(Putnam, 2000), 여성이 남성보다(Glaeser et al., 2000) 정부신뢰 수준이 높은 것으로 알려져 있으나, 지역이나 문화에 따라 다르다는 반론도 존재한다(Mishler & Rose, 2001). 특히 교육 수준과 성별, 연령의 경우 조사대상 국가의 역사적, 문화적, 정치적 요인의 개입에 의해 일반론과 상반된 결론이 도출된 경우가 다수 존재한다(박희봉, 2018).

둘째, 사회적 네트워크의 경우 자발적 단체참여가 활발한 사람 혹은 조직일수록 정부신뢰의 수준이 높다고 하나(Putnam, 2000), 이 역시 단체의 유형과 성격에 따라 달라질 수 있는 것으로 본다(Norris, 1999). 특히 소규모 집단에서의 적극적인 참여는 오히려 집단 외부의 사람 및 조직에 대한 강한 배타성과 불신을 야기할 가능성이 있다.

셋째, 정치적 요인의 경우 정치참여 및 정치효능감은 정부신뢰와 정의 관계를 보인다는 것이 일반적이지만(Rothstein, 2001), 역으로 정부불신이

심각한 사람일수록 정치참여에 적극적이라는 주장도 있다(Levi & Stoker, 2000). 집권여당 및 정치지도자에 대한 지지는 정부신뢰의 외부적 영향요인 논의 중 가장 일관된 정의 결과를 보고하고 있다. 선거에서 승리한 정당의 지지자들은 해당 정부에 대해 높은 신뢰를 보이며(Rothstein, 2001), 특정 정치인을 지지하는 사람들은 해당 정치인이 이끄는 정부에 대한 강한 신뢰를 보인다(Citrin 1974; Citrin and Green 1986; Hetherington, 1998; Hetherington & Rudolph, 2008; 박희봉, 2018 재인용).

넷째, 사회신뢰는 정부신뢰와 약한 양방향 영향관계로 이해되나(Levi, 1996), 양 개념이 본질적으로 구분되며 그 상관관계 또한 약하다는 주장도 있다(Uslaner, 2002).

국내의 선행연구들 역시 유사한 결과를 보고하고 있다. 박희봉 외(2003)의 연구에 따르면, 사회신뢰와 대인신뢰를 포함하는 일반신뢰가 입법·행정·사법부를 모두 포함한 정부 기관과 이를 통합한 정부신뢰 변수에 영향을 미친다. 뿐만 아니라, 정당 가입 및 정치활동 등의 적극적 정치참여는 정부신뢰에 부정적 영향을 미치는 반면, 정치에 대한 관심 및 투표에의 참여와 같은 소극적 정치참여는 정부신뢰에 긍정적 영향을 미친다는 결과가 도출되었다. 최예나(2016)는 대인간 신뢰를 의미하는 사회적 신뢰와 정치적 제도(정부, 의회, 정치 등)에 대한 신뢰는 상호 영향을 미치는 양방향적 특성을 가진다는 사실을 규명하였다. 박순애(2006)는 여당 지지자가 야당 지지자보다 정부를 더 신뢰하고 정책만족도가 높음을, 김병섭·강혜진(2015)은 지지 정당이 여당일 경우 정부에 대한 긍정평가 편의가 있음을 실증하였다.

이상의 선행연구 검토로부터, 본 연구는 정부신뢰의 영향요인에 대한 정광호(2011)의 정부 외적 요인과 정부 내적 요인의 구분 틀을 수용하고, 각 영역에서 정부신뢰와의 가장 일관된 관계가 보고되고 있는 변인인 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향을 중심으로 이후의 논의를 전개하고자 한다.

1. 정부 내적 영향요인: 정부성과

정부가 보유한 역량은 정부신뢰의 주요 원천이다. 그 중에서도 정부의 성과는 정부의 역량을 확인할 수 있는 산출물이자 정부신뢰의 영향요인 중 핵심 요인으로서, 정부 정책의 성과가 높을수록 정부신뢰가 높아진다는 정부 성과-신뢰 연결 가설은 다수 연구에 의해 이미 실증된 바 있다(Easton, 1975; Kim, 2010; 김왕식, 2011; 김철회, 2011; 문명재, 2017 재인용). 정부성과가 갖는 측정상 어려움으로 인해, 정부성과와 정부신뢰의 관계를 파악하기 어렵다는 한계점이 존재함에도 불구하고, 정부성과와 정부신뢰와의 관계는 정부신뢰 연구에 있어 여전히 핵심적 논의사항이다(Bok, 1997, 정광호, 2011 재인용).

그러나 정부 성과-신뢰 연결 가설을 지지하지 않는 증거들 또한 지속적으로 누적되어 왔으며, 그 결과 해당 가설의 타당성에 대한 의문 제기와 함께 성과와 신뢰 간 불일치를 설명하려는 다양한 학문적 시도들이 등장하였다(Bouckaert & Van de Walle, 2001; Yang & Holzer, 2006; Van Ryzin 2007; Berg & Johansson, 2020). 예컨대, Nye et al(1997)은 1960년대 미국의 거시경제 지표와 정부신뢰 간 관계에 대한 분석을 토대로 정부의 높은 경제적 성과에도 불구하고 정부신뢰는 오히려 하락하고 있음을 지적하였으며, Pharr & Putnam(2000)과 Misztal(2001)의 연구는 1980년대 이후 신공공관리(New Public Management: NPM)적 개혁이 정부의 능률성과 성과를 비약적으로 향상시켰음에도 불구하고 정부신뢰는 여전히 하락하였음을 보고하였다.

성과와 신뢰 간 불일치 경향의 원인으로는 '비판적 시민들'의 등장(McAllister, 1999; 박희봉, 2018 재인용; Norris, 1999; Levi & Stoker, 2000), 일반 시민들의 교육 수준의 향상(Dalton, 2005), 탈물질주의적 사고의 확산(Inglehart, 1997) 등이 제기된다. Norris(1999)는 민주주의 원리에

대한 강한 지지를 보유하였지만 민주적 정부의 성과에는 회의적인 '비판적 시민(critical citizens)들'의 등장을 제시하면서, 그들로 인하여 정부의 역할과 역량에 대한 기대수준은 이전보다 상승하였지만 정부가 그 기대를 충족하지 못하여 정부신뢰가 하락하였다고 주장하였다. 한편, Dalton(2005)은 교육 수준의 향상으로 인한 일반 국민들의 정치 및 정부 행위에 대한 지식과 정보의 증대가 정부에 대한 불신을 조장하게 되었다고 주장하였으며, Inglehart(1997)는 탈물질주의적 사고의 확산이 가치의 다분화를 통해 정부 역할에 대한 상충되는 다양한 기대를 형성했을 뿐 아니라, 포스트 모더니즘의 대두가 사회 전반의 불신 풍조를 양산하여 정부에 대한 신뢰 수준을 하락시켰다고 주장하였다. 그러나, 이들 설명은 이론적 완결성이 부족할 뿐 아니라 정부신뢰가 객관적 실재 그 자체가 아닌 그를 수용하는 개인의 주관적 인식과정을 거쳐 형성되는 것이라는 측면을 간과하는 한계를 지닌다(최지민·김순은, 2014).

정부성과의 성격은 성과의 수준에 따라 거시적 성과와 미시적 성과, 성과의 단계에 따라 과정적 성과와 결과적 성과, 성과의 내재적 수용 여부에 따라 주관적 성과와 객관적 성과로 분류할 수 있다(김필, 2021).

성과의 수준에 따른 분류는 정부성과를 거시적 성과와 미시적 성과로 구분한다. 거시적 성과는 국가 수준에서 경성적 지표로 확인될 수 있는 성과를 말하며, 경제성장률, 실업률, 물가상승률 등 거시경제 지표가 이에 해당한다. 반면 미시적 성과는 개별 공공정책 및 공공서비스 수준에서 발생하는 성과로, 객관적 지표와 시민의 주관적 인식 양자 모두에 의해 평가될 수 있는 것을 말한다. 정책평가지표, 정책 만족도, 공공서비스 만족도 등이 이에 해당한다.

성과의 단계에 따른 분류는 정부성과를 과정적 성과와 결과적 성과로 구분한다. 과정적 성과는 정부와 고객 간 상호작용 과정에서 고객인 시민이 인지하는 친절함, 신속함 등으로 예시될 수 있으며, 주관적 성과와 밀접한

관련이 있다. 결과적 성과는 행정서비스의 프로세스가 종료된 후 도출된 산출물에 대한 평가를 말하며, 객관적 성과와 밀접하다.

성과의 내재적 수용 여부에 따른 분류는 정부성과를 주관적 성과와 객관적 성과로 구분한다. 주관적 성과는 행정의 고객인 시민과 정책의 이해관계자 등 주체의 인지과정을 거쳐 수용된 성과를 의미하며, 만족도나 성공도에 대한 인식을 인식 주체에게 물어봄으로써 측정된다. 객관적 성과는 개개인의 인지과정과는 별개로 인식 외부에 실재하는 성과를 의미하며, 산출 및 결과에 대한 계량적·경성적 지표를 통해 측정된다. 그러나 객관적 성과지표와 주관적 성과지표의 무관련성에 대한 증거들(Brown & Coulter, 1983; Kelly & Swindell, 2002; 김필, 2021 재인용)과, 공공부문에 전적으로 객관적인 성과가 존재할 수 없다는 반론(Brewer, 2006), 정부재창조론의 대두와 시민 중심 관점의 강조 경향(고명철, 2018)으로 인해 주관적 성과에 기초하여 정부성과를 이해하여야 한다는 주장이 점차 힘을 얻고 있다(김필, 2021).

1) 정부성과로서의 공공서비스 만족도

고명철(2013)은 정부성과를 전통 행정학의 시각, 결과 중심 관리적 시각, 시민 중심 시각의 3가지 범주로 구분하여 최근의 연구 동향을 분석한 바 있다. 먼저, 전통 행정학의 시각에서 정부성과는 관리적 효과성(administrative effectiveness)으로 정의될 수 있으며, 정부 활동을 위해 투입된 자원에 의해 산출된 결과물인 정부성과는 정부의 관리역량이 높을수록 극대화된다. 반면, 결과 중심 관리적 시각에서는 관리적 요소보다는 정부의 활동으로 인한 결과물에 더 초점을 둔다(Halami & Bouckaert, 1996; 고명철, 2013 재인용). 정부의 관리역량이라는 비교적 추상적인 요인보다는 구체적인 산출물 및 결과에 더 관심을 기울이는 시각이다. 마지막으로, 정부

성과를 측정하는 데 있어서 시민들의 선호와 욕구를 반영시킬 것을 주장하는 시민 중심 시각 또한 존재한다. 이상의 관점에 기초할 때, 정부의 성과는 곧 국민 여론(public opinion)으로 정부에 대한 신뢰, 정부정책에 대한 만족, 공공서비스에 대한 국민들의 인식 변동에 주목하는 것이 된다(고명철, 2013).

[표 2] 정부성과에 대한 주요 연구 시각(고명철, 2013)

구분	전통적 시각	결과중심 관리적 시각	시민중심 시각
분석대상	정부조직의 내부 관리 역량	정부조직 활동에 의한 산출물 및 결과물	정부활동이 시민에게 미치는 영향
연구초점	투입된 자원을 얼마나 잘 관리하는가?	정부가 무엇을 하는가?	정부가 어떻게 하는가?
정부 특성	관리적 효율성 (administrative effectiveness)	정책 효율성과 효과성 (policy effectiveness)	정부 책임성과 대응성 (responsiveness)

: 본 연구의 대상

이에, 본 연구에서는 시민 중심 시각에서의 정부성과 정의를 바탕으로 정부성과를 규정하고, 공공서비스의 공급자로서 정부가 제공하는 공공서비스에 대한 국민의 만족도를 통해 정부성과에 대한 국민의 인식을 가늠해 본다. 공공서비스 만족도는 공공서비스에 대한 국민들의 경험을 바탕으로 공공서비스의 질과 효과를 평가하는 지표로, 서비스의 최종 수혜자인 국민의 시각에서 서비스에 대한 효과 및 정책의 효과성을 확인할 수 있다는 측면에서 정부의 성과측정 및 성과관리에 유용하게 활용되고 있다(Franklin et al, 2009; Ho & Coates, 2004; 고명철 2013 재인용).

2) 공공서비스 만족도와 정부신뢰

만족도와 신뢰에 관한 기존 연구들의 논의는 만족과 신뢰를 하나의 구성요소로 보는 관점(Crosby et al, 1990), 만족을 신뢰의 선행요인으로 보는 관점(Taylor & Hunter, 2003; Morgan & Hunt, 1994; Van Ryzin et al, 2004; Vigoda & Yuval, 2003; 김대환, 2004; 변영숙, 2007; 조철호, 2006; 최흥규, 2009 재인용), 신뢰를 만족의 선행요인으로 보는 관점(김종호·김종범, 2001)의 3가지로 구분할 수 있다. 이 중, 본 연구에서는 만족을 신뢰의 선행요건으로 규정한 관점을 중심으로 공공서비스 만족도와 정부신뢰 간 관계를 살펴보고자 한다.

두 변수 간 인과관계와 관련한 학자들 간 주장은 '공공서비스에 대한 주민의 만족도는 정부신뢰에 긍정적 영향을 미친다는 Van Ryzin(2007), Van Ryzin et al(2004), Christensen·Laegreid(2005)의 주장'과 '정부의 성과로서 공공서비스 만족도에 대한 평가가 주민의 정부에 대한 신뢰를 전적으로 설명해 주는 것은 아니라는 Van de Walle & Bouckaert(2003)의 주장'으로 양분된다. 그러나 공공서비스 만족도와 정부신뢰 간 관계에 관한 이견은 그 영향의 크기에 관한 것일 뿐, 관계의 유무나 방향에 대한 결론은 대체로 일치된 견해에 이르고 있다.

국내 연구를 살펴보면, 박순애(2006)는 공공서비스에 대한 만족도 요인은 정부신뢰에 직·간접적 영향을 미친다고 주장하였다. 원혜연(2012)는 공공서비스를 접촉 유형에 따라 분류하고, 접촉 유형에 따른 공공서비스 만족도와 정부신뢰 간 관계를 측정하였다. 그 결과, 공공서비스에 대한 만족도는 정부에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 홍종호 외(2015)에 따르면, 정책성과에 대한 주관적 평가로서 공공서비스에 대한 높은 만족도는 정부에 대한 신뢰에 긍정적 영향을 미친다.

본 연구에서는 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 정의 방향으로 영향을

미친다는 기존 연구의 결론을 수용하여, 양자 간 정(+)의 관계를 재확인하는 가설을 설정하고자 한다.

가설 1. 공공서비스 만족도가 높은 사람일수록 정부를 신뢰한다.

2. 정부 외적 영향요인: 소득, 정치성향

최성락·전별(2019)에 따르면, 연령, 정당지지 성향, 현재의 행복, 향후 국가에 대한 전망 등 개인적 요소들이 정부신뢰에 영향을 미치며, 이를 통해 정부신뢰가 개인의 가치관 및 신뢰 성향 등에 의해서도 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 즉, 국민 개개인이 갖는 서로 상이한 특성이 정부에 대한 신뢰에 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 배귀희·임승후(2009)에 따르면 성별, 연령의 인구통계학적 요인은 정부신뢰에 미치는 영향이 없거나 미비하였던 반면, 개인의 정치 성향이 정부신뢰에 중요한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. Cole(1973)은 개인이 높은 수준의 교육을 받을수록 정치, 행정 및 사회 시스템에 대한 이해도가 높아지게 되는데, 이것이 정부에 대한 신뢰로 이어진다고 설명하기도 하였다(Cole, 1973; 김정숙·정다정, 2019 재인용). Abramson(1983) 및 Mansbridge(1997)은 나이, 인종, 교육, 소득 등의 인구통계학적 변수가 신뢰수준에 영향을 미친다는 것을 밝혀낸 바 있다(박순애, 2006 재인용).

정부 외적 요인에 해당하는 변인들 중 소득과 정치 성향은 가장 이견이 적은 일관된 관계를 보고하고 있다. 먼저, 높은 소득은 현 시스템 하에서 그 개인이 누리고 있는 것이 많음을 의미하기에, 해당 개인은 현 정부 및 체제에 대한 높은 만족과 신뢰를 보일 가능성이 높다(Newton, 1999). 다수의 실증연구들도 소득과 정부신뢰 간 정의 관계에 대한 가설을 지지하고 있다(Hetherington, 1998; 김병규·이곤수, 2013; 전대성 외, 2013; 최예나, 2018). 다만 개인의 이념적·정치적 성향이 현 정권과 배치될 경우 소득과 정부신뢰 간 관계의 방향이 달라질 가능성에 유의하여야 한다(김서용, 2021).

정치 성향의 경우, 정부신뢰는 그 본질이 정권과 정치인 개인에 대한 정치적 지지인 것으로 이해되기도 하는 만큼(Citrin 1974; Citrin and Green

1986), 정치 성향과 정부신뢰 간 정의 관계는 가장 강력한 이론적·실증적 근거에 기반한 관계라고 할 수 있다. 정부신뢰가 현 정권 및 지도자, 여당에 대한 선호를 드러내는 특정지지(specific support)로서 정권에 대한 단기적 신뢰라는 주장은 실증적 증거의 뒷받침을 통해 완전한 주류 견해로 자리잡았으며(Citrin & Green, 1986; Hetherington, 1998; Uslaner, 2002; Keele, 2007; 박희봉, 2018), 여당 또는 현직 대통령에 대한 지지와 정부신뢰 간 강한 정의 관계가 존재함이 확인되어 왔다(박순애, 2006; 김병섭·강혜진, 2015; 하상응·길정아, 2020).

본 연구에서는 소득과 정부신뢰, 여당지지 성향과 정부신뢰 간 정의 관계를 상정하는 선행연구들의 결론을 수용하여, 이를 재확인하는 가설을 설정하고자 한다.

가설 2-1. 소득이 높은 사람일수록 정부를 더 신뢰한다.

가설 2-2. 여당지지 성향이 강한 사람일수록 정부를 더 신뢰한다.

제 3 절 행복에 관한 논의

1. 행복의 개념

행복과 관련된 많은 선행연구들은 일반적으로 행복을 삶의 만족도(life satisfaction), 주관적 안녕감(subjective well-being), 삶의 질(quality of life) 등 유사 개념들과 혼용하여 사용한다(Graham, 2012; 김명소 외, 2003; 오민지·이수영, 2017 재인용). 행복은 일상과 학문의 영역을 막론하고 '인간의 삶에 있어 가장 궁극적 목표(Layard, 2005)'로 추상적으로 정의되기도 하고, 전반적인 삶에 대한 만족도와 그에 대한 개인의 주관적 평가(Veenhoven, 1999)' 등과 같이 비교적 구체적으로 정의되기도 한다.

선행연구들에 따르면, 위와 같은 행복 유사개념들은 행복을 보는 관점에 따라 객관적 요인을 강조하는 입장과 주관적 요인을 강조하는 입장으로 구분된다(오민지·이수영, 2017). 전자의 경우, 일반적으로 객관적 의미의 삶의 질(quality of life)을, 후자의 경우 삶의 만족도(life satisfaction), 주관적 안녕(subjective well-being) 등으로 사용되고 있다(김윤태, 2009; 오민지·이수영, 2017 재인용)

Sirgy et al.(2001)은 삶의 만족(life satisfaction), 행복(happiness), 주관적 웰빙(subjective well-being)이 서로 유사한 개념으로 통용되고 있음을 밝힌 바 있으며, Graham(2012)은 행복을 '삶의 만족(life satisfaction)' 등의 용어와 동일시하였다.

이에, 본 연구에서는 선행연구에서의 행복에 대한 개념화에 입각하여 삶의 만족, 삶의 질, 웰빙, 주관적 웰빙 등 행복 유사개념들을 행복에 대한 포괄적 개념으로 규정하고 '개인이 스스로 느끼는 삶에 대한 주관적 만족감'으로 행복을 정의하여 이후의 논의를 전개할 것이다.

2. 정책목표로서의 행복

정부성과의 향상이 정부신뢰의 제고로 연결되지 않고 있다는 지적의 제기는 전통적인 정부성과의 개념 자체를 재고할 필요성을 자극하였으며, '정책의 직접적 목표로서 국민 행복의 추구'에 관한 논의는 이러한 패러다임 변화의 연장선으로 이해할 수 있다. 이는 정부의 전통적인 성과 목표였던 높은 경제성장률, 낮은 실업률 등의 거시적 성과 목표와 공공서비스 만족도 향상 등의 미시적 성과 목표의 추구가 정부의 궁극적 목표라 할 수 있는 정부신뢰 제고로 연결되는 경로가 모호할 뿐 아니라 그 연결의 강도 또한 미약하므로, 정부가 직접적으로 국민 행복의 제고를 정책의 목표로 설정함으로써 정부신뢰의 제고를 달성해야 한다는 것이다.

정책목표로서의 행복은 별도의 설명을 요하지 않는 인간의 궁극적이고 보편적인 목표가 바로 행복이라는 점(Layard, 2005), 그럼에도 불구하고 인간은 손실 회피(loss aversion), 선호 역전(preference reversals) 등 스스로의 효용 극대화와 배치되는 비합리적 선택을 하게 되는 기제가 내재되어 있는 존재일 뿐 아니라(Tversky & Griffin, 1991), 많은 경우에 무엇이 자신을 행복하게 하는지를 알지 못하여 스스로의 행복을 선택하지 못하는 존재라는 점(Lane, 2000)에서 개인의 행복이라는 지극히 내밀한 영역에 정책이 개입해야 하는 이론적 당위성을 찾고 있다(우창빈, 2013).

그러나 '정책 목표로서 행복'은 이론적 불완전성과 실증적 근거의 부족으로 인해 그 실현에 제동이 걸리고 있다. 전술한 행복의 개념적 모호성과 그로 인한 혼란, 행복 측정의 타당성과 신뢰성 확보와 같은 개념화 및 측정상의 어려움뿐 아니라, 인간이 스스로 행복을 추구하지 못하는 존재라 하여 정부가 개인의 행복에 개입하고 이를 계도하려는 시도가 정당화될 수 있는지, 국민 행복 증진에 기여하는 정책 수단이 과연 존재하는 것인지 등에 대한 첨예한 이론적 논쟁이 해소되지 않고 있기 때문이다(우창빈, 2013).

행정학·정책학 연구의 변수로서 행복에 주목한 실증연구들은 아직까지 초기 단계에 머물러 있으며(최지민·김순은, 2014), 따라서 '행복 정책'을 뒷받침할 실증적 증거들 또한 충분치 않다고 할 수 있는 상황이다. 그럼에도 불구하고, 2012년 UN 세계행복보고서(World Happiness Report)의 최초 발간이 '정책목표로서 행복'의 현실화를 추동한 이래, 부탄의 국민총행복(Gross National Happiness: GNH), 영국의 GWB(General Wellbeing index) 등 세계 각국에서 기존 국민소득(GDP)을 대체 또는 보완할 핵심적 정책지표로서 행복 또는 삶의 질 지표의 개발과 적용이 추진되고 있으며, 이는 '정책 목표로서의 행복' 의제가 그 실증적 근거의 미비함에도 불구하고 어느 정도 현실화의 수준에 도달하였음을 보여 주는 것이라고 할 수 있다.

3. 정부신뢰의 영향요인으로서 행복

그간 행정학에서는 신공공관리론(NPM: New Public Management)이라는 거대한 행정 패러다임의 흐름 속에서 정부가 얼마만큼 더 효과적이고 효율적으로 공공서비스를 제공할 수 있는지에 집중해 왔을 뿐 정책 대상 집단인 국민에 대한 관심은 비교적 적은 편(이현국·이민아, 2014)이었다. 물론, 행복이 국가의 정책목표가 될 수 있는지, 또한 과연 개인의 행복을 국가가 제고함이 가능한 것인지, 행복이라는 개념이 행정학, 정책학의 연구 대상이 될 수 있는지 등에 대한 회의적인 입장들 또한 존재한다(강혜진·이민아, 2019). 행복을 모형에 포함하는 경우에, 행복을 미시적이고 정적인 조직원 특성 변수의 일부로서 다루거나, 정책의 결과변수로서만 다루고 있어 행정학 연구의 원인 또는 조절변수로서 행복이 어떠한 기능과 역할을 할 수 있는지에 대하여는 거의 연구가 이루어지지 않은 실정이다(최지민·김순은, 2014).

그러나 정부신뢰를 행정의 궁극적인 목표라 할 때(Goodsell, 2006), 정부신뢰와의 관계 하에서는 국민의 행복이 결과변수나 특성변수가 아닌 동적인 원인 또는 조절변수로서 어떤 역할을 수행하는지에 대한 검토가 이루어져야만 한다. 특히, 행복의 조절변수로서의 가능성을 검토하는 것이 중요하다 할 수 있는데, 이는 개인의 행복이란 평생의 경험과 사회적 관계로부터 장기간에 걸쳐 형성되는 성격을 강하게 지니기에 행복을 단기적인 정책적 조작을 통해 제고하기는 어려우며, 따라서 행복을 결과변수로나 원인변수로서 고려하는 것이 정책적 함의가 크지 않을 수 있기 때문이다(최지민·김순은, 2014). 즉, 정부가 정책 목표로서 국민 행복을 직접 추구할 당위성의 확보는 개인의 주관적 심리 상태인 행복이 행정의 궁극적 목표인 정부신뢰의 형성 과정에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 정부신뢰의 내·외부 영향요인들이 개인에게 수용되는 데 있어 행복이라는 변수가 어떻게 영향을 미치는지와 같은 사항들에 대한 실증적 증거들이 뒷받침되어야만 가능하다고 할 수 있다.

행복과 신뢰 간 관계를 살펴보는 연구들은 주로 사회적 자본의 측면에서 신뢰의 개념을 파악하고자 하였는데, 이 경우 정부신뢰보다는 광의의 사회적 신뢰가 개인 혹은 주민의 행복와 어떠한 관계를 가지고 있는지에 초점을 두고 있다(최성락·전별, 2019).

일반적으로 개인의 행복 수준은 해당 사회의 이타적 행위와 사회참여, 사회신뢰와 같은 사회적 자본(social capital)의 제반 구성요소들과 강한 정의 상관관계를 지닌다는 점을 고려할 때(Putnam, 2000; Guven, 2011), 개인의 행복과 사회적 자본의 일종인 정부에 대한 신뢰가 정의 상관관계를 지닌다는 가설 또한 실증의 필요성이 있는 것으로 보인다.

최지민·김순은(2014)의 연구가 이러한 측면의 실증을 시도한 대표적인 연구라 할 수 있는데, 이들은 행복을 각각 정부신뢰의 독립변수와 조절변수로 설정하여 실증분석을 진행하였다. 그 결과, 행복을 독립변수로 설정하였

을 때는 개인의 주관적 행복수준이 높을수록 통계적으로 유의미(p<.01)한 수준으로 정부에 대한 신뢰가 높아졌으나, 조절효과의 정도는 아주 미미하게 나타나 유의미한 조절효과가 나타나지 않았다.

이에, 본 연구에서는 최지민·김순은(2014)의 연구에서 지지되지 않았던 행복을 조절변수로 한 조절효과 가설을 다시 검정해 보고자 한다. 본 연구의 관심은 기존 정부신뢰 연구들에 의해 규명되어 온 정부신뢰의 영향요인들 중 가장 그 관계의 증거가 분명한 요인들, 즉 정부 내적 요인으로서 공공서비스 만족도, 정부 외적 요인으로서 개인의 소득과 여당 지지성향이 정부신뢰 수준에 영향을 미치는 관계를 행복이라는 변수가 조절하는지를 실증하는 데 있다. 이는 행정학 연구의 조절변수로서 개인 행복이 보이는 작동기제를 가장 분명히 확인하려면, 기존에 알려진 가장 명확한 관계들을 대상으로 실증하는 것이 가장 타당하기 때문이다.

가설 3-1. 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향은 행복에 대한 인식에 따라 달라질 것이다.

가설 3-2. 소득이 정부신뢰에 미치는 영향은 행복에 대한 인식에 따라 달라질 것이다.

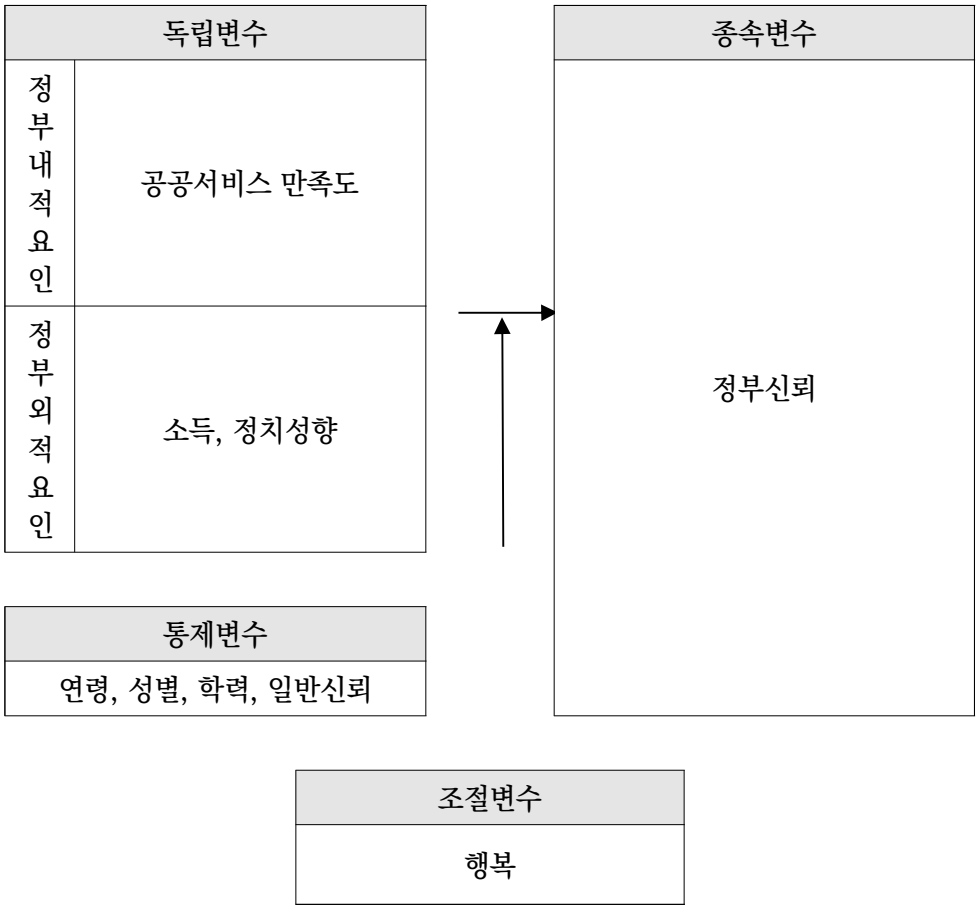
가설 3-3. 정치성향이 정부신뢰에 미치는 영향은 행복에 대한 인식에 따라 달라질 것이다.

제 3 장 연구설계

제 1 절 연구모형

이론적 논의를 바탕으로 도출된 본 연구의 연구문제는 전술한 바와 같이 “공공서비스 만족도와 국민의 소득 및 정치성향이 개인의 행복을 조절효과로 하여 정부신뢰에 영향을 미치는가?” 이며, 연구모형은 아래 그림과 같다.

[그림 1] 연구모형



제 2 절 변수의 정의 및 조작화

1. 종속변수: 정부신뢰

정부신뢰와 관련한 여러 선행연구를 검토한 내용을 토대로 하였을 때 정부신뢰는 '정부가 그들의 고객 집단인 국민들이 갖는 기대치에 걸맞게 운영되고 있는가에 대한 국민적 차원의 긍정적 인식'으로 정의할 수 있다. 이러한 정부신뢰의 측정은 '정부'의 범위를 어디까지로 한정할 것인가에 따라 여러 가지 차원으로 구분될 수 있다. 신뢰 주체인 국민들이 신뢰의 대상인 정부를 어떻게 이해하느냐에 따라 정부에 대한 신뢰수준이 달라질 수 있기 때문에 신뢰 대상인 정부를 어떻게 규정하느냐는 무엇보다 중요한 문제가 될 수 있다(김병규 외, 2013). 이때, 행정부만을 정부로 볼 것인지(Citrin & Luks, 2001), 입법·행정·사법부까지의 넓은 의미의 정부 개념으로 확대하여 살펴볼 것인지(Finer, 1970; 박희봉 외, 2003; 김대욱·이승종, 2008; 서정욱 외, 2021 재인용) 등의 다양한 견해들이 존재한다.

일반적으로 행정부만을 정부로 보는 경우 현 당국에 대한 정향을 반영하는 것이고, 입법·행정·사법부 등을 모두 정부의 범위로 포함시키는 경우 통치체제에 대한 정향을 반영하는 것으로 알려져 있다(전대성 외, 2013). 이에, 본 연구에서는 Citrin & Luks(2001)의 정의에 의거, 행정부 신뢰(중앙 및 지방정부 신뢰)를 정부신뢰로 정의하고, 응답 당시 국민의 정부기관에 대한 신뢰를 살펴보고자 한다. 이를 위해 2020년 사회통합실태조사의 설문 #33의 '중앙정부 부처', '지방자치단체(시/도/군/구청)' 관련 항목을 통해 정부신뢰를 측정하였다.

해당 문항은 중앙정부 부처/ 지방자치단체가 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿는지에 대해 질문한 문항으로, 전혀 믿지 않는다(=1), 별로 믿지 않는다(=2), 약간 믿는다(=3), 매우 믿는다(=4)의 4점 척도로 구성되

었다.

한편, 위 문항은 정부기관에 대한 신뢰를 직접적으로 묻는 것이 아니라, 정부가 '무엇을 하는지'에 대한 신뢰를 물어봄으로써 신뢰에 대한 응답자들의 혼란을 야기하거나, 신뢰에 대한 성과주의적 설명을 강조하는 편향에 직면할 수 있다(Mishler & Rose, 1997; 박순애, 2006 재인용). 그러나 전술한 바와 같이 정부신뢰는 그 개념이 갖는 다차원성으로 인해 학자마다 다양한 정의를 내리고 있다는 점에 착안하여, 본 연구는 정부신뢰 연구에 있어 가장 보편적 정의인 Hetherington(1998)의 정부신뢰 정의에 의거 "정부가 국민들의 기대에 부합하여 산출해내는 결과물들에 대한 평가"를 묻는 해당 문항으로 정부신뢰를 측정하였다.

[표 3] 종속변수의 측정

변수	하위변수	설문내용	척도
정부신뢰	중앙정부 신뢰	귀하는 중앙정부 부처가 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿습니까?	4점 척도
	지방정부 신뢰	귀하는 지방자치단체가 맡은 일을 얼마나 잘 수행하고 있다고 믿습니까?	

2. 독립변수

1) 정부성과: 공공서비스 만족도

본 연구의 독립변수는 정부 내적 요인으로서 정부가 산출해 내는 정부성과와 정부 외적 요인으로서 개별 국민이 갖는 개인적 특성으로 나누어 측정하였다. 먼저, 정부성과는 미시적·주관적 정부성과에 해당하는 공공서비스에 대한 만족도로 측정한다. 다수의 선행연구들도 공공서비스 만족도를 정부성과의 대리변수로서 활용하고 있다(Van ryzin et al, 2004; kelly, 2003; 박순애, 2006; 최홍규, 2009). 이에 2020년 사회통합실태조사에서 공공서비스 만족도에 대한 설문 문항을 활용하였으며 아래 10가지 항목에 대한 공공서비스 만족도 측정값의 평균값을 기준으로 분석하였다.

[표 4] 독립변수의 측정: 공공서비스 만족도

변수	하위변수	설문내용	척도
공공 서비스 만족도	(1) 공청회/청문회 참여 활동 (2) 주민참여예산 활동 (3) 주민자치센터 서비스 (4) 인허가 서비스 (5) 인터넷 민원발급서비스 (6) 세무 서비스 (7) 경찰 서비스 (8) 소방 서비스 (9) 교육 서비스 (10) 보건 서비스	지난 1년간 경험한 공공서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?	5점 척도

2) 개인적 특성

(1) 소득

소득 변수의 측정은 2020년 사회통합실태조사 내 개인의 월평균 소득수준을 묻는 설문 문항을 활용하였다.

해당 문항은 지난 1년 동안의 개인의 월평균 소득을 묻는 문항으로, 소득 없음(=1), 100만원 미만(=2), 100만원 이상-200만원 미만(=3), 900만원 이상-1,000만원 미만(=11), 1,000만원 이상(=12)의 12점 척도로 구성되었다.

[표 5] 독립변수의 측정: 소득

변수	하위변수	설문내용	척도
소득	개인의 소득수준	귀하의 지난 1년 동안의 월평균 소득은 얼마입니까?	12점 척도

(2) 정치성향

정치성향의 측정은 2020년 사회통합실태조사 내 개인의 이념적 성향에 대한 인식을 묻는 설문 문항을 활용하였다. 설문 실시 시점인 2020년은 진보 성향 정부의 집권 시기이므로, 응답자가 진보적 성향에 가까울수록 여당 지지성향이 강한 것으로 조작화하였다. 이는 설문의 고정된 문항 설계에 따른 것으로 2차 자료를 활용한 연구의 한계로 볼 수도 있을 것이나, 다수의 선행연구들 또한 통상 해당 정부의 정향과 응답자 개인의 정향 간 일치 여부를 확인하는 방식을 통해 여당지지 성향을 측정하고 있다는 점에서 인정될 수 있다(김병섭·강혜진, 2015; 하상응·길정아, 2020). 해당 문항은 “귀하

의 이념적 성향은 어떻다고 생각하십니까?” 라는 물음에 대해 매우 보수적(=1), 다소 보수적(=2), 중도적(=3), 다소 진보적(=4), 매우 진보적(=5)의 5점 척도로 측정되었다.

[표 6] 독립변수의 측정: 정치성향

변수	하위변수	설문내용	척도
정치성향	이념적 성향에 대한 인식	귀하의 이념적 성향은 어떻다고 생각하십니까?	5점 척도

3. 조절변수: 행복

조절효과란 독립변수와 종속변수의 관계의 방향과 크기에 영향을 주는 제3의 변수의 효과를 나타내는 것으로, 이 '제3의 변수'를 조절변수라고 한다(고길곤, 2021). 본 연구에서는 개인의 '행복'을 조절변수로 설정하여, 국민의 공공서비스 만족도 및 소득 및 정치성향과 정부신뢰 간 관계가 개인의 행복 인식에 의해 조절되는지의 여부를 살펴보고자 하였다. 본 연구의 조절변수인 '행복' 은 "귀하는 어제 어느 정도 행복했다고 생각하십니까?" 라는 단일 문항으로 측정되었다. 행복을 측정하는 문항의 경우, 응답자가 인식하고 있는 행복의 수준을 단일 문항을 통해 직접적으로 질문하는 것이 가장 정확한 측정을 담보할 수 있으며, 잠재적 편의의 개입 여지를 최소화할 수 있다는 점에서 적절하다고 판단하였다. 다수의 선행연구들도 이와 같은 입장을 취하고 있다(Veenhoven, 1996; 김병섭·강혜진, 2015; 오민지·이수영, 2017 재인용).

[표 7] 조절변수의 측정

변수	하위변수	설문내용	척도
행복	행복에 대한 인식	귀하는 어제 어느 정도 행복했다고 생각하십니까?	11점 척도

4. 통제변수: 인구사회학적 변수

그 밖에 정부신뢰에 관한 여러 선행연구들을 참고하여 정부신뢰에 영향을 미칠 수 있는 영향요인들을 통제변수로 설정하여 실증분석을 실시하였다. 그 결과, 통제변수로는 성별, 연령, 학력, 일반신뢰를 설정하여 그 영향력을 통제하였다. 선행연구에서 밝혀진 바 있듯 개인의 인구사회학적 특성

(전대성 외, 2013; 최예나, 2016; 현승숙·이승종, 2007; 박희봉, 2018)은 정부에 대한 신뢰에 영향을 미친다. 이를 측정하기 위해 2020년 사회통합실태조사의 성별, 연령, 학력 관련 문항을 활용하였다.

먼저, 성별의 경우, 원자료는 1= 남성, 2= 여성으로 측정하였으나 본 연구에서는 분석의 편의를 위해 0= 남성, 1= 여성의 더미 변수로 측정하였다. 연령의 경우, 1= 20대 이하, 2= 30대, 3= 40대, 4= 50대, 5= 60대 이상으로 측정하였고, 학력의 경우, 1=초졸 이하, 2= 중졸, 3= 고졸, 4= 대졸 이상으로 측정하였다.

선행연구에 따르면, 개인이 일반적으로 사람들을 신뢰하는 정도를 의미하는 '일반신뢰'도 정부신뢰에 영향을 주는 변수 중 하나이다(이우진·하솔잎, 2016; 최예나, 2016; 정광호 외, 2011; 박희봉 외, 2003; 류태건, 2016; 현승숙·이승종, 2007). 이를 측정하기 위해 2020년 사회통합실태조사의 일반신뢰 관련 문항을 활용하였다. 이는 "귀하는 일반적으로 사람들을 어느 정도 믿을 수 있다고 생각하십니까?" 라는 질문의 측정값으로, 1= 전혀 믿을 수 없다, 2= 별로 믿을 수 없다, 3= 약간 믿을 수 있다, 4= 매우 믿을 수 있다의 4점 척도로 측정하였다.

[표 8] 통제변수의 측정

변수	하위변수		설문내용	척도
통제 변수	성별		귀하의 성별은 무엇입니까?	더미 변수
	연령		귀하의 연령은 어떻게 되십니까?	5점 척도
	학력		귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?	4점 척도
	일반신뢰	일반적으로 사람들을 신뢰하는 정도	귀하는 일반적으로 사람들을 어느 정도 믿을 수 있다고 생각하십니까?	4점 척도

제 3 절 자료수집 및 분석방법

1. 사용 자료

본 연구에서 검정해보고자 하는 가설을 구성하는 주요 개념들인 공공서비스 만족도, 소득, 이념적 성향, 행복, 정부에 대한 신뢰는 사람에 따라 서로 상이하게 느낄 수 있는 주관적 인식인바, 인식 조사를 바탕으로 한 자료수집이 가장 타당할 것이다. 이에, 본 연구에서는 한국행정연구원의 2020년 사회통합실태조사 자료를 활용하였다. 위 조사의 모집단은 전국 만 19세 이상 가구원이나, 조사의 현실적 측면을 고려하여 아파트 및 일반 조사구에 거주하는 만 19세 이상의 국민을 조사 모집단(sampled population)으로 정의하였으며, 시/도를 기준으로 한 1차 층화, 시/도 권역 내에서 9개 도 지역에 해당하는 10개 권역을 각각 동부와 읍면부로, 동부는 다시 아파트와 일반가구로 구분하는 2차 층화하는 다단층화확률비례추출 방식을 통해 이뤄졌다(한국행정연구원, 2020).

그 결과 8,336명이 표본 규모로 확정되었으며, 조사는 2020년 9월 1일~2020년 10월 31일까지 진행되었다. 위 조사는 사회 통합 수준 및 그에 대한 국민의 인식을 살펴보고자 지난 2011년부터 매년 시행 중인 연단위 조사로, 주관적 웰빙 및 역능성, 사회 참여, 정치 참여, 사회적 소통, 신뢰, 거버넌스, 공정성, 관용성, 사회보장 등 9개 부문에 대한 국민의 인식을 묻는 질문들로 구성되어 있다. 위 조사의 경우, 조사원이 가구를 직접 방문하여 조사하는 면접조사 방식을 실시하여 조사 결과의 신뢰도가 확보될 수 있다는 측면에서 이점이 있으며, 특히 2020년 조사의 경우 오늘날 전 인류가 직면한 코로나 팬데믹 상황에서의 국민의 인식을 조사하였다는 점에서 시의성 또한 갖는다. 본 연구는 위 조사의 관련 문항 중 공공서비스 만족도, 주관적 웰빙(행복), 소득, 정치성향, 정부에 대한 신뢰 관련 문항들을 분석에

활용하였다.

[표 9] 2020 사회통합실태조사 개요

구분		세부내용
조사명		2020년 사회통합실태조사
조사내용		주관적 웰빙 및 역능성(권리부여), 사회 참여, 정치 참여, 사회적 소통, 신뢰, 거버넌스, 공정성, 관용성(사회적 포용), 사회보장
조사기간		2020년 9월 1일 – 2020년 10월 31일
조사대상		2020년 현재 국내 거주 만 19세 이상 성인 남녀
조사방법		조사원이 가구를 직접 방문 조사하는 '면접조사' 원칙 응답자가 원하는 경우에 한하여 '자기기입식조사' 병행
표본추출방법	표본추출틀	2018 통계청 인구등록센서스
	층화추출	시도별 층화, 도의 경우 동부와 읍면부로 구분, 동부의 경우 아파트조사구와 일반가구조사구로 구분
	추출과정	조사구 확률비례계통추출 → 가구 계통추출 → 적격 가구원 전수조사
	표본오차	95% 신뢰수준에서 ±1.58%

출처: 한국행정연구원(2020), 윤건·서정욱(2016)을 참고하여 재구성

2. 분석 방법

공공서비스 만족도와 국민의 소득수준, 정치성향이 정부신뢰에 미치는 영향을 검증하기 위해 본 연구에서는 실증분석을 통해 가설을 검정하였다. 먼저, 기술통계분석을 실시함으로써 응답자 및 주요 변수들의 특성들을 살펴보았다. 둘째, 주요 변수들 간 상호 관련성을 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 마지막으로는, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 최종적으로는, 공공서비스 만족도, 소득 및 정치성향이라는 독립변수가 정부신뢰에 미치는 주 효과(main effect)와 국민의 행복에 대한 인식과의 상호작용 효과(interaction effect)를 살펴보기 위해 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 위계적 회귀분석은 단계별로 변수들을 각기 다르게 투입함으로써 각 모형의 설명력 차이를 보고자 할 때 사용하는 분석 방법이다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 표본의 특성

[표 10] 응답자 특성별 분포

변수	구분	빈도	비율
전체		8,336	100.0
동· 읍면부	도시(동부)	6,914	82.9
	농어촌(읍면부)	1,422	17.1
성별	남자	4,131	49.6
	여자	4,205	50.4
연령	20대 이하	1,407	16.9
	30대	1,313	15.8
	40대	1,585	19.0
	50대	1,652	19.8
	60대 이상	2,378	28.5
직업	전문관리	346	6.0
	사무	1,522	26.4
	서비스/판매	2,479	42.9
	농림/어업	241	4.2
	기능/노무	1,182	20.5
	기타	3	0.1
가구소득	100만원 미만	567	6.8
	100-200만원 미만	740	8.9
	200-300만원 미만	1,124	13.5
	300-400만원 미만	1,457	17.5
	400-500만원 미만	1,398	16.8
	500-600만원 미만	1,372	16.5
	600만원 이상	1,678	20.1
학력	초졸 이하	757	9.1
	중졸	578	6.9
	고졸	3,355	40.2
	대졸 이상	3,646	43.7

분석 대상의 인구통계학적 분포는 위의 표와 같다. 도시 거주자는 6,914명(82.9%), 농어촌 거주자는 1,422명(17.1%)로 응답자의 약 83%가 도시 지역에 집중되어있는 것으로 나타났다. 성별의 경우, 남성이 4,131명(49.6%), 여성이 4,205명(50.4%)으로 나타났다. 연령의 경우, 60대 이상이 2,378명(28.5%)로 가장 많았으며, 50대가 1,652명(19.8%), 40대가 1,585명(19.0%), 20대 이하가 1,407명(16.9%), 30대가 1,313명(15.8%)으로 그 뒤를 이었다.

가장 많은 응답자의 종사 직업군은 '서비스/판매' 직군으로 2,479명(42.9%)의 응답자가 이에 해당한 것으로 나타났다. '사무직' 종사자 1,522명(26.4%), '기능 및 노무' 업무 종사자가 1,182명(20.5%), '전문직 및 관리직' 종사자가 346명(6%), '농업 및 어업' 종사자가 약 241명(4.2%), 기타 직군 종사자가 3명(0.1%)로 그 뒤를 이었다.

월평균가구소득의 경우 600만원 이상의 비율이 1,678명(20.1%)로 가장 많았고, 300-400만원 미만이 1,457(17.5%), 400-500만원 미만이 1,398명(16.8%), 500-600만원 미만이 1,372명(16.5%), 200-300만원 미만이 1,124명(13.5%), 100-200만원 미만이 740명(8.9%), 100만원 미만이 567명(6.8%) 순으로 나타났다.

응답자의 학력은 대졸 이상이 3,646명(43.7%)으로 가장 많았고, 고졸 3,355명(40.2%), 초졸 이하 757명(9.1%), 중졸 578명(6.9%) 순으로 나타났다. 응답자의 특성별 분포와 관련한 세부 내용은 위의 표와 같다.

제 2 절 주요 변수의 기술통계량

1. 종속변수

본 연구의 종속변수인 정부신뢰를 측정하기 위해 중앙정부 신뢰, 지방자치단체 신뢰와 관련한 문항을 사용하였으며, 위 문항은 리커트 4점 척도로 측정되었다. 먼저, 중앙정부 부처에 대한 신뢰의 평균은 2.44, 지방자치단체에 대한 신뢰는 2.56으로 중앙정부 부처에 대한 신뢰가 지방자치단체에 대한 신뢰보다는 낮은 것으로 나타났다.

[표 11] 종속변수의 기술통계량

변수		평균	표준편차	최솟값	최댓값
정부 신뢰	중앙정부 부처에 대한 신뢰	2.44	.687	1	4
	지방자치단체에 대한 신뢰	2.56	.687	1	4

2. 독립변수

본 연구의 독립변수는 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향으로 구분된다.

1) 정부 성과: 공공서비스 만족도

먼저, 공공서비스 만족도의 경우 (1) 공청회/청문회 참여 활동, (2) 주민참여예산 활동, (3) 주민자치센터(읍면동사무소) 서비스, (4) 인허가 서비스, (5) 인터넷 민원발급서비스, (6) 세무 서비스, (7) 경찰 서비스, (8) 소방 서비스, (9) 교육 서비스, (10) 보건 서비스를 하위 항목으로 구성하여 설문을

구성하였다. 세부 내용은 아래 표와 같다.

[표 12] 독립변수의 기술통계량: 공공서비스 만족도_측정문항

변수		평균	표준편차	최솟값	최댓값
공공 서비스 만족도	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-공청회, 청문회 참여활동	2.90	1.099	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-주민참여예산 활동	3.44	.821	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-주민자치센터 서비스	3.90	.640	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-인허가 서비스	3.56	.737	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-인터넷 민원발급서비스	4.04	.743	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-세무 서비스	3.57	.671	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-경찰 서비스	3.37	.796	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-소방 서비스	3.59	.825	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-교육 서비스	3.71	.680	1	5
	지난 1년간 공공 서비스 이용 경험 만족도-보건 서비스	3.94	.687	1	5

공공서비스 만족도를 측정한 10가지 하위 문항 중, 인터넷 민원 발급 서비스, 보건 서비스, 주민자치서비스의 경우 국민의 만족도가 높은 것으로 나타났고, 공청회/청문회 참여활동, 경찰 서비스, 주민참여예산활동에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 편에 속했다.

그러나, 본 연구에서는 회귀분석을 통한 변수의 일반적 특성을 파악하기 위해 여러 개의 문항으로 이루어진 공공서비스 만족도 변수의 경우, 각 설문 문항들에 대한 응답 값의 평균값을 기준으로 변수 간 인과관계를 살펴보았다.

[표 13] 독립변수의 기술통계량: 공공서비스 만족도_평균

변수	평균	표준편차	최솟값	최댓값
공공서비스 만족도	3.602	.770	1	5

공공서비스 만족도 변수의 경우, 리커트 5점 척도로 측정되었으며 최솟값은 1, 최댓값은 5이다. 평균은 3.602로, 보통 수준인 3점보다는 높은 것으로 나타났다.

2) 개인적 특성: 소득, 정치성향

본 연구의 독립변수인 신뢰 주체로서 국민의 개인적 특성 중 소득과 정치성향의 경우, 설문이 단일 문항으로 구성되어 있는바 해당 문항의 응답값을 대상으로 분석을 진행하였다. 먼저, 개인의 월평균 소득을 의미하는 소득 변수의 경우 최솟값이 1(소득없음), 최댓값이 12(1000만원 이상), 평균이 3.34로 나타났다. 빈도분석 결과, 전체 응답자 중 약 91%가 월평균 소득 400만원 미만에 응답한 것으로 나타났다.

정치성향의 경우, 리커트 5점 척도로 측정되었으며 평균이 3.0으로, 3으

로 코딩되었던 ‘중도적’ 성향이 평균값으로 나타났다. 빈도분석 결과를 살펴보면, 약 50%의 응답자가 스스로가 중도적인 성향이라고 응답하였다.

[표 14] 독립변수의 기술통계량: 소득, 정치성향

변수		평균	표준편차	최솟값	최댓값
개인적 특성	소득	3.34	1.734	1	12
	정치성향	3.0	.847	1	5

3. 조절변수

본 연구의 조절변수인 행복은 주관적 웰빙 및 역능성을 측정하는 5가지 문항 중 ‘행복’에 대한 인식을 묻는 문항을 활용하였다. 조절변수의 경우 리커트 10점 척도로 측정되었고, 평균은 6.41, 최솟값은 0, 최댓값은 10으로 나타났다. 즉, 행복에 대한 국민의 인식 수준이 평균을 상회하는 것으로 미루어보았을 때, 2020년 우리나라 국민들은 개인의 삶에 대해 전반적으로 행복하다고 인식하고 있음을 알 수 있다.

[표 15] 조절변수의 기술통계량

변수	평균	표준편차	최솟값	최댓값
행복	6.41	1.550	0	10

4. 통제변수

본 연구에서는 성별, 연령, 학력의 인구사회학적 변수와 타인을 믿는 경향성인 일반신뢰를 통제변수로 설정하였다. 통제변수의 기술통계량은 아래와 같다. 성별의 경우, 남성과 여성의 비율이 각 49.6%, 50.4%로 거의 동등한 비율의 성비를 나타냈다. 연령의 경우, 평균값은 3.27로 응답자의 평균

연령은 약 40대에 해당하는 것으로 나타났다. 학력의 경우, 최솟값이 1, 최댓값이 4, 평균이 3.19로 응답자들은 평균 고졸 이상의 학력을 보유하고 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 개인이 일반적으로 다른 사람을 믿는 경향을 나타내는 일반신뢰의 경우 응답값의 범위는 전혀 믿을 수 없다(1)에서 매우 믿을 수 있다(4)로, 4점 척도에서 평균은 2.5 수준으로 나타났다.

[표 16] 통제변수의 기술통계량

변수	평균	표준편차	최솟값	최댓값
성별	.50	.50	0	1
연령	3.27	1.448	1	5
학력	3.19	.914	1	4
일반신뢰	2.50	.569	1	4

제 3 절 주요 변수의 신뢰도 분석

본 연구의 독립변수인 공공서비스 만족도와 종속변수인 정부신뢰의 경우 측정을 위해 복수의 문항이 활용되었다. 이에, 세부 측정 항목들의 내적 일관성을 측정하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 측정의 신뢰성이란 동일한 대상에 대해 같거나 유사한 측정도구를 사용하여 반복측정할 경우 동일하거나 비슷한 결과를 얻을 수 있는 정도로, 측정의 신뢰성이 확보되었을 때 측정의 안정성이 높아진다(남궁근, 2021). 측정 문항의 신뢰도 측정을 위해 가장 일반적으로 사용되는 지표로는 크론바흐의 알파(Cronbach's Alpha)값으로, 내적 일관성의 수용 기준은 0.6 이상이다.

단일문항인 소득, 정치성향을 제외한 독립변수 및 종속변수에 대한 신뢰도 분석 결과, 종속변수인 '정부신뢰'의 크론바흐의 알파값은 0.69, 독립변수인 '공공서비스 만족도'의 크롬바흐의 알파값은 0.929로, 각각의 문항들은 내적 일관성 수용 기준을 충족한바, 측정 변수를 일관되게 측정하고 있다고 할 수 있다.

[표 17] 주요 변수의 신뢰도 분석 결과

변수		세부문항	Cronbach's Alpha
종속변수	정부신뢰	중앙정부 부처에 대한 신뢰 지방자치단체에 대한 신뢰	0.649
독립변수	공공서비스 만족도	공공서비스 이용 경험 만족도_주민참여예산 활동 공공서비스 이용 경험 만족도_공청회/청문회 참여 활동 공공서비스 이용 경험 만족도_인허가 서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_세무 서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_인터넷 민원발급서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_주민자치센터 서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_보건 서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_교육 서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_소방 서비스 공공서비스 이용 경험 만족도_경찰 서비스	0.929

제 4 절 상관관계 분석

공공서비스 만족도, 소득, 정치성향 및 성별, 연령, 학력의 통제변수들이 정부신뢰에 미치는 인과관계를 살펴보기에 앞서 각 변수들이 상호간 어떠한 관계를 갖는지를 알아보기 위해 주요 변수들 간 상관성의 크기와 방향을 확인하였다. 상관관계 분석이 필요한 이유는 회귀분석의 독립성 가정 때문이다. 회귀모형에 투입된 변수들 간 상관관계가 지나치게 높을 경우 다중공선성의 문제가 발생하여 회귀계수를 추정함에 있어 모형의 안정성과 신뢰성을 위협하게 되기 때문이다.

아래의 표는 측정 변수들 간 상호 연관성을 살펴보기 위해 실시한 상관

관계 분석의 결과를 보여준다.

먼저, 본 연구에서 사용된 모든 변수들 간 상관계수 값은 0.7 미만으로, 변수 간 높은 상관관계가 있다고 판단하는 일반적 상관계수 기준인 0.7 이상을 넘지 않았기 때문에 본 연구에서의 모형은 다중공선성의 문제가 없다고 할 수 있다. 하지만 독립변수들 간 선형 관계에 있을 경우 변수 간 상관계수가 낮더라도 다중공선성의 문제가 발생할 수 있다는 점에서 추후 별도의 다중공선성 검증 절차가 필요하다.

종속변수인 정부신뢰는 소득과의 관계를 제외한 모든 측정변수와 유의미한 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

먼저, 종속변수인 정부신뢰와 독립변수들 간의 상관관계를 살펴보면, 공공서비스 만족도와의 상관계수 값은 .160($p<.01$), 정치성향과의 상관계수 값은 .133($p<.01$)로 나타났다. 즉, 공공서비스 만족도, 정치성향과 정부신뢰는 각각의 독립변수가 증가함에 따라 정부신뢰도 증가하는 것으로 판단할 수 있다.

조절변수인 행복과 종속변수인 정부신뢰 간의 상관계수는 .068($p<.01$)로 나타났다. 즉, 개별 국민이 스스로를 행복하다고 인식할수록 정부에 대한 신뢰도 양(+)의 방향으로 증가하는 경향성을 지닌다고 할 수 있다.

통제변수인 성별, 연령, 학력, 일반신뢰의 경우, 정부신뢰와 성별 .046($p<.01$), 연령 .046($p<.01$), 일반신뢰가 .168($p<.01$)의 상관계수 값을 가짐으로써 양의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 반면, 정부신뢰와 학력 간 상관계수는 -.034($p<.01$)로 두 변수는 음의 상관관계에 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 미루어 보았을 때, 여성일수록, 연령이 높을수록, 일반적으로 사람들을 신뢰하는 경향이 클수록 정부에 대한 신뢰가 높아지는 반면, 학력이 높을수록 정부에 대한 신뢰는 낮아진다는 점을 알 수 있다.

[표 18] 상관관계분석 결과

	성별	연령	학력	일반신뢰	공공서비스 만족도	소득	정치성향	행복	정부신뢰
성별	1								
연령	.049***	1							
학력	-.130***	-.538***	1						
일반신뢰	.007	.074***	-.019	1					
공공서비스 만족도	.061***	.021	-.086***	.068***	1				
소득	-.402***	-.025**	.370***	.052***	-.058***	1			
정치성향	-.033***	-.351***	.312***	.070***	.011	.101***	1		
행복	.011	-.123***	.174***	.104***	.076***	.083***	.102***	1	
정부신뢰	.046***	.046***	-.034***	.168***	.160***	-.009	.133***	.068***	1

**$p<0.05$, , ***$p<0.01$

제 5 절 모형 평가 및 가설 검정

공공서비스 만족도, 소득, 정치 성향이 정부신뢰에 미치는 직접효과와 해당 관계에 대한 개인 행복의 조절효과의 실증을 위하여, 본 연구에서는 통제변수, 독립변수, 조절변수 및 상호작용항을 순차적으로 모형에 투입하는 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 분석에 앞서 다중공선성 및 동일방법편의에 대한 진단을 선행하였다.

1. 다중공선성 진단

본 연구에서는 가설 검정을 위한 실증 분석 방법으로 위계적 다중회귀분석을 실행하고자 한다. 이와 같이 다중회귀분석을 실시하는 경우, 독립변수가 하나인 단순회귀분석과는 달리 여러 개의 독립변수를 사용하기 때문에 독립변수들 간 다중공선성이 문제될 수 있다. 이에, 분석에 앞서 다중공선성 진단을 먼저 진행해야 한다. 본 연구에서는 다중공선성 진단에 있어 일반적으로 가장 많이 활용되는 지표인 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(Variance Inflation Factor, VIF)를 활용하여 다중공선성에 대한 진단을 사전에 진행하였다. 일반적으로는 공차한계가 0.1 이하, VIF값이 10이하일 때 다중공선성의 위험이 있다고 판단한다. 본 연구에서 사용된 변수들에 대한 다중공선성 진단 결과는 아래 표와 같다. 진단 결과, 독립변수들의 VIF 값은 1.022에서 1.802 사이로 다중공선성 진단 기준값인 10과는 큰 차이가 나타나는 것으로 나타났으며, 공차한계 역시 0.55에서 0.978 사이의 값으로 나타나 기준값인 0.1을 모두 상회하는 것으로 나타났다. 즉, 본 연구에서 활용하는 변수들은 다중공선성의 문제가 발생하지 않음을 확인하였다.

[표 19] 다중공선성 진단 결과

변수	공차한계(Tolerance)	VIF
성별	0.820	1.220
연령	0.635	1.576
학력	0.55	1.803
일반신뢰	0.973	1.028
공공서비스만족도	0.972	1.029
소득	0.676	1.480
정치성향	0.850	1.177
행복	0.938	1.067
공공서비스 만족도×행복	0.978	1.022
소득×행복	0.943	1.061
정치성향×행복	0.975	1.026

2. 동일방법편의 진단

오늘날 대다수의 사회과학 연구가 택하고 있는 설문조사 방식의 연구의 경우, 동일한 응답원과 측정도구에 의해 독립변수와 종속변수를 측정함에 따라 발생할 수 있는 오류인 '동일방법편의(Common Method Bias)' 문제에 직면하게 된다. 박원우 외(2007)에 따르면, 동일방법편의는 동일 응답자에게서 독립변수와 종속변수를 측정함에 따라 응답자의 사회적 바람직성에 기반한 응답 경향, 일관성 유지 동기, 내재적 이론, 개인적 기질 등에 의해 발생할 수 있으며, 설문항목, 측정상황 등 측정방법에 의해서도 발생할 수 있다.

실증 연구에서 위와 같은 요인들로 인해 동일방법편의가 나타난다면 분석 결과의 왜곡이 나타날 가능성이 있기에 동일방법편의의 여부를 확인해볼 필요가 있다. 이를 사전에 진단해 보기 위해 주로 활용되는 방법은 Harman의 단일요인검증(single-factor test)이다. 일반적으로 단일요인검증

을 실시했을 때 가장 큰 요인의 설명력이 50% 미만이면 동일방법편의에 문제가 없다고 볼 수 있다(박영근 외, 2019).

본 연구의 분석에 사용된 사회통합실태조사 또한 동일한 응답원에 모든 설문문항에 대한 응답을 진행한 바 있기에 동일방법편의가 발생할 우려가 있다. 이에, 이를 확인해 보기 위해 단일요인검증을 실시하였다. 단일요인검증법은 연구에 사용된 모든 독립변수 및 종속변수를 포함시켜 회전하지 않은 요인분석을 실시한 후 전체 누적분산과 첫 번째 요인분산의 비율을 비교하여, 이 값이 전체 누적분산의 50%를 초과하면 동일방법편의의 가능성이 있다고 판단한다(김상묵·김승현, 2018).

아래 표는 본 연구에서 사용된 설문문항들을 대상으로 단일요인검증을 실시한 결과이다. '추출 제곱합 적재량' 항목에서 확인할 수 있듯, 첫 번째 요인분산이 총 분산의 22.8%를 차지하여 일반적으로 동일방법편의를 판단함에 있어 적용되는 기준인 50% 미만 기준을 충족하였기에 본 연구에서 동일방법편의는 큰 문제가 되지 않을 것으로 판단하였다.

[표 20] Harman의 단일요인검증(Single-factor test) 결과

	초기 고유값			추출 제곱합 적재량		
성분	전체	%분산	누적%	전체	%분산	누적%
1	2.056	22.848	22.848	2.056	22.848	22.848
2	1.413	15.700	38.547			
3	1.281	14.237	52.784			
4	.936	10.401	63.186			
5	.913	10.143	73.329			
6	.783	8.696	82.025			
7	.653	7.261	89.285			
8	.626	6.959	96.245			
9	.338	3.755	100.000			

3. 위계적 다중회귀분석 결과

본 연구에서는 가설을 검정하기 위해 독립변수인 공공서비스 만족도 및 소득, 정치성향, 조절변수인 행복이 종속변수인 정부신뢰에 미치는 영향을 확인하고자 3단계로 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저, 〈모형 1〉에서는 통제변수인 성별, 연령, 학력, 일반신뢰가 종속변수인 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하였고, 〈모형 2〉에서는 독립변수인 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향을 추가로 투입하여 독립변수가 종속변수인 정부신뢰에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 마지막으로 〈모형 3〉에서는 조절변수인 행복과 상호작용항(독립변수x조절변수)을 추가로 투입함으로써 공공서비스 만족도 및 소득, 정치성향이 정부신뢰에 미치는 영향이 행복에 대한 인식에 따라 달라지는 조절효과가 존재하는지를 파악하고자 하였다.

이때, 조절변수인 행복과 독립변수인 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향 간에는 유의미한 상관관계가 존재하는 바 조절효과 분석시 다중공선성의 문제가 발생할 가능성이 있으므로 이를 방지하기 위해 각 변수에 평균중심화(mean-centering)를 실시하였다. 조절 회귀분석에서 평균중심화의 여부가 다중공선성의 문제를 발생시키는지에 대해서는 학자들 간 여러 견해들이 대립한다(Aiken & West, 1991; Dalal & Zicker, 2012; Hayes, 2013; 김필, 2017 재인용). 그러나 평균중심화 처리 시 조절효과의 주 효과(main effect)에 대한 해석 가능성이 높아진다는 점에 대해서는 학자들의 의견이 대다수 일치하므로(Lacobucci el al, 2015; 김필, 2017 재인용), 본 연구에서도 독립변수 및 조절변수의 응답치에서 각 변수들의 평균값을 제한 값을 사용하여 분석을 진행하였다.

1) 회귀모형의 설명력 변화

아래 표에 따르면, 통제변수만을 투입한 〈모형 1〉의 R^2=.037로 〈모형 1〉의 종속변수 정부신뢰에 대한 설명력은 약 3.7%로 나타났다. 〈모형 1〉에서 독립변수인 공공서비스 만족도 및 소득, 정치성향이라는 독립변수를 추가한 〈모형 2〉의 R^2=.080로 〈모형 2〉의 종속변수 정부신뢰에 대한 설명력은 약 8%로 증가하였음을 확인할 수 있다. 마지막으로, 조절효과를 파악하기 위해 조절변수와 상호작용항을 추가로 투입한 〈모형 3〉 의 R^2=.085로 나타나 〈모형 3〉의 종속변수인 정부신뢰에 대한 설명력은 약 8.5%이다. 이때, R^2 F변화량에 따른 유의 확률이 모두 p=.000이므로, 각 모형의 종속변수에 대한 설명력은 통계적으로 유의하다고 할 수 있다.

[표 21] 회귀모형의 설명력 변화

모형	R	R^2	Adj R^2	추정값의 표준오차	R^2 변화량	F 변화량	유의확률
모형 1	.193	.037	.036	.57315	.037	57.465	.000
모형 2	.283	.080	.079	.56044	.043	92.112	.000
모형 3	.291	.085	.083	.55918	.005	7.708	.000

2) 분석 결과

〈모형 1〉의 경우, 통제변수인 성별, 연령, 학력의 개인의 인구사회학적 변수와 타인을 신뢰하는 일반적 경향성인 일반신뢰가 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한 모형이다. 그 결과, 정부신뢰는 성별, 학력, 일반신뢰와는 유의미한 관계를 가지나, 연령과는 통계적으로 유의미한 관계를 갖지 않는 것으로 나타났다. 여성일수록(β=.034, p〈.01), 일반적으

로 사람들을 믿는 정도가 강할수록(β=.184, p〈.01) 정부를 더 신뢰하는 경향이 있다는 결과가 나타났다. 반면, 학력의 경우 학력 수준이 높아질수록 정부에 대한 신뢰도는 낮아지는 것으로 나타났다(β=-.028, p〈.10).

〈모형 2〉의 경우, 독립변수인 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향을 〈모형 1〉에 추가로 투입하여 분석을 실시한 모형이다. 그 결과, 성별과 소득을 제외한 연령(β=.061, p〈.01), 학력(β=-.035, p〈.05), 일반신뢰(β=.163, p〈.01), 공공서비스 만족도(β=.140, p〈.01), 정치성향(β=.161, p〈.01)이 정부신뢰에 유의미한 관계를 미치는 것으로 나타났다.

각 변수별 영향 관계를 살펴보면, 공공서비스 만족도의 경우 공공서비스에 대한 만족도가 증가할수록 정부에 대한 신뢰가 증가한다는 결과가 도출되었다. 반면, 정치성향의 경우 여당지지 정치성향이 강한 사람일수록 정부에 대한 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

〈모형 3〉의 경우, 조절변수인 행복과 독립변수인 공공서비스 만족도, 소득, 정치성향과 조절변수인 행복의 상호작용항을 〈모형 2〉에 포함하여 조절효과를 살펴보고자 한 모형이다. 그 결과, 주요 독립변수인 공공서비스 만족도(β=.133, p〈.01)와 소득(β=-.028, p〈.10), 정치성향(β=.159, p〈.01) 모두 종속변수인 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 그러나 공공서비스 만족도, 여당지지 정치성향이 정부신뢰에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 반면, 소득의 경우, 종속변수인 정부신뢰에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 소득이 증가할수록 정부에 대한 신뢰도는 낮아지는 결과가 나타났다. 이는 본 연구의 〈가설 2-1〉을 지지하지 않는 내용으로, 다수의 선행연구들의 연구 결과(최예나, 2018; 김병규·이곤수, 2013; Agger et al., 1961; Trilling and Lindquist, 1975; 황창호 외, 2017 재인용)와도 배치되는 부분이다. 기존 연구들은 고소득 집단이 저소득 집단에 비해 사회적 안정감을 누리고 있을 가능성이 크기에, 삶의 만족도 및 정부활동들에 대한 만족도가 높아지게 되어 정부를 신뢰하게 된다(황창

호 외, 2017)고 보고하였으나, 본 연구에서는 이와 상반된 결과가 나타났다.

조절변수인 행복과의 상호작용항인 ‘공공서비스 만족도 × 행복’, ‘소득 × 행복’, ‘정치성향 × 행복’ 중에서는 ‘공공서비스 만족도 × 행복’(β =.-.023, p<0.1) 만이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이는 개별 국민이 스스로를 행복하다고 인식할수록 공공서비스 만족도가 정부신뢰로 이어지는 기제가 약해진다는 것을 의미한다.

[표 22] 위계적 다중회귀분석 결과

변수	정부신뢰											
	model 1				model 2				model 3			
	B	β	SE	t(p)	B	β	SE	t(p)	B	β	SE	t(p)
성별	.040	.034	.015	2.682***	.023	.020	.016	1.434	.019	.016	.016	1.192
연령	.004	.011	.006	.713	.025	.061	.006	3.903***	.026	.064	.006	4.090***
학력	-.018	-.028	.010	-1.864*	-.022	-.035	.011	-2.117**	-.026	-.041	.011	-2.486**
일반신뢰	.189	.184	.013	14.454***	.167	.163	.013	12.995***	.163	.159	.013	12.622***
공공서비스 만족도					.136	.140	.012	11.194***	.130	.133	.012	10.598***
소득					-.007	-.021	.005	-1.402	-.009	-.028	.005	-1.859*
정치성향					.109	.161	.009	11.910***	.108	.159	.009	11.800***
행복									.024	.064	.005	5.031***
공공서비스 만족도*행복									-.013	-.023	.007	-1.849*
소득*행복									.003	.016	.003	1.237
정치성향*행복									.006	.014	.005	1.110
(상수)	2.078		.057	36.768***	2.086		.057	36.233***	2.108		.058	36.361***
R^2	.037				.080				.085			
Adj R^2	.036				.079				.083			
F	57.465***				73.820***				49.991***			

*p<0.1, **p<0.05, , ***p<0.01

회귀분석 결과, 독립변수와 조절변수의 종속변수에 대한 설명력을 의미하는 R^2 값은 〈모형 1〉보다는 〈모형 2〉, 〈모형 2〉보다는 〈모형 3〉에서 더 높아지고 있기는 하나, 위의 값 자체가 지나치게 낮다고 지적될 가능성도 있다. 그러나 본 연구의 목적이 종속변수에 영향을 미치는 요인을 발견하는데 있기보다는 그간의 많은 선행연구들을 통해 주요한 정부신뢰의 영향요인으로 검증되어 온 주요 독립변수인 공공서비스 만족도와 개인적 특성이라는 변수 사이에서 행복이라는 새로운 차원의 변수가 갖는 조절효과를 파악해 보고자 하는 것에 있는바, 이러한 경우에는 회귀모형의 설명력보다는 회귀계수의 유의성 검증 결과가 중요한 판단기준이 된다(김호정, 2009; 이영라·이숙종, 2008 재인용).

이러한 관점에서 본 연구의 분석 결과, 독립변수와 종속변수 간 관계에 대한 유의성 검증 과정에서 유의미한 영향 관계에 있다고 분석된 모든 변수들이 $^{**}p<0.05$, , $^{***}p<0.01$의 높은 수준의 유의성을 나타내고 있다는 측면에서 본 모형의 타당성이 확보될 수 있다(이영라·이숙종, 2008).

제 6 절 연구결과의 종합

[표 23] 가설 검정 결과

구분	가설	결과
가설1	공공서비스 만족도가 높은 사람일수록 정부를 신뢰한다.	지지
가설2	가설 2-1. 소득이 높은 사람일수록 정부를 신뢰한다.	지지되지 않음
	가설 2-2. 여당 지지성향이 강할수록 정부를 신뢰한다.	지지
가설3	가설 3-1. 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향은 행복에 대한 인식에 따라 달라질 것이다.	지지
	가설 3-2. 소득이 정부신뢰에 미치는 영향은 행복에 대한 인식에 따라 달라질 것이다.	지지되지 않음
	가설 3-3. 정치성향이 정부신뢰에 미치는 영향은 행복에 대한 인식에 따라 달라질 것이다.	지지되지 않음

본 연구는 기존 선행연구를 통해 확인된 바 있는 정부신뢰의 주요한 영향요인인 공공서비스 만족도와 소득, 정치성향을 기준으로 모형을 구성하되, 독립변수와 종속변수 간 관계를 조절하는 조절변수로 행복을 투입하여 행복의 조절효과를 확인해 보고자 하였다. 회귀분석 결과, 정부성과와 정부신뢰 간 인과관계를 검정한 〈가설 1〉은 지지되었다. 즉, 공공서비스에 대한 만족도가 커질수록 정부에 대한 신뢰가 높아질 것이라는 가설은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

〈가설 2〉의 경우, 신뢰 주체의 측면에서 국민이 갖는 특성이 정부에 대한 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위한 것으로, 소득과 정치성향을 독립변수로 설정하여 실증분석을 진행하였다. 그 결과, 〈가설 2-1〉과 〈가설 2-2〉는 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

다만, 〈가설 2-1〉 의 경우, 검정 결과 소득이 증가할수록 정부에 대한 신뢰는 낮아진다는 분석 결과를 얻어 〈가설 2-1〉 '소득이 높은 사람일수록 정부신뢰는 증가한다'는 지지되지 않았다. 이는 류태건(2016), 최지민·김순은(2014), 전대성 외(2013)의 연구와 부합하는 결과이다. 반면, 〈가설 2-2〉 의 경우, 여당지지 성향이 높은 사람일수록 정부를 신뢰하는 경향이 더 크다는 결과가 도출되어, 최종적으로 지지되었다. 이는 금현섭·백승주(2010)의 연구와는 부합하는 측면이 있으며, 김태형·Khaltar Adkhuu·문명재(2016)의 연구와는 상반되는 측면이 있다. 이때, 정치성향과 관련한 해석에 있어서는 보다 면밀한 접근이 요구된다. 해당 결과는 조사가 실시된 2020년이 진보 정부의 집권기라는 점을 고려하여 응답자의 진보적 성향을 묻는 문항을 여당지지 성향으로 조작화한 결과이지만, 실제 양자의 개념이 완전히 동일시 될 수 있는 것은 아니라는 점에 유의할 필요성이 있다.

〈가설 3〉 은 본 연구의 회귀모형에서의 조절효과를 살펴보고자 한 것이다. 분석 결과, 각 독립변수들에 대해 행복이 갖는 조절효과는 부분적으로 지지되었다. 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향에 대해서만 행복이 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 이 결과는 본 연구의 목적이었던 정부 성과-신뢰 연결 가설이 현실을 잘 설명하지 못하는 현상을 파악하는 데 함의를 제공할 수 있다. 즉, 정부신뢰에 행복이라는 개인의 심리적 상태가 영향을 미칠 수 있다는 점을 밝혀냄으로써 기존에 정부 성과-신뢰 연결 가설의 불충분한 현실 설명력에 해결책을 제시할 수 있게 된 것이다. 즉, 정부신뢰를 제고하기 위해 행복이라는 국민 개개인의 주관적 심리 상태를 고려하는 것이 하나의 수단이 될 수 있다는 사실을 확인할 수 있었다.

제 5 장 결론

제 1 절 연구의 시사점 및 정책적 함의

본 연구의 이론적 시사점 및 정책적 함의는 다음과 같다. 첫째, 기존 정부신뢰 논의에서 핵심적 지위를 누려 온 정부성과-신뢰 연결 가설의 불충분한 현실 설명력을 보강하는데 있어, 행복이라는 개인의 주관적 심리 상황 변수를 고려해야 할 필요성을 제시함으로써 정부로 하여금 획일적인 공공성과 제고 노력을 통한 성과관리가 아니라 개인의 행복감 수준을 고려한 맞춤형 정책 설계, 즉, 세밀한 차원의 국민생활의 돌봄이 필요하다는 정책적 시사점을 제공해 주었다는 데 본 연구의 의의가 있다.

둘째, 그동안 행정학, 정책학 분야 연구에서 많이 다루어지지 않았던 '행복'이라는 변수를 모형에 투입하여 영향 관계를 살펴봄으로써 정부신뢰 연구의 논의를 보다 더 확장할 수 있었다. 특히, 개인의 행복이 정부신뢰와 직접적인 정의 관계에 있으며, 개인이 스스로가 행복하다고 인지할수록 정부성과와 정부신뢰 간 연결이 약화된다는 분석결과를 통해 행복한 개인이 정부성과에 대한 만족도와 무관하게 정부를 신뢰한다는 사실을 파악할 수 있었다. 이는 행복한 국민들이 지니는 정부에 대한 신뢰는 장기적, 안정적인 신뢰로서 Easton이 제시한 '포괄적 지지(diffuse support)'와 유사한 속성을 지님을 의미하는 것으로, 국민의 높은 수준의 행복 인식이 정부에 대한 안정적이고 장기적인 높은 수준의 신뢰로 이어질 수 있다는 점을 암시한다. 즉, 본 분석 결과는 정부의 정책목표로서 행복이 고려되어야 한다는 정책적 당위성을(최지민·김순은, 2014) 실증적으로 지지해 준다는 점에서 본 연구의 의의를 확인할 수 있다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후 발전 방향

본 연구는 몇 가지 한계 또한 내포하고 있다. 첫째, 본 연구에서 사용한 설문조사 자료인 사회통합실태조사 자료가 본 연구에서 살펴보고자 한 '정부신뢰'라는 개념을 면밀히 측정함에 있어 적합한 자료였는지와 관련한 '구성 타당도'의 문제가 제기될 수 있다. 둘째, 2차 자료의 한계로 측정하고자 했던 변수들 대부분이 단일 문항으로 측정되어 모형의 설명력이 제한될 수 있다는 점이다. 후속 연구에서 구성개념을 반영한 문항들 및 설문을 직접 설계하여 연구를 진행한다면 보다 더 높은 설명력을 기대할 수 있을 것이다. 셋째, 분석을 위해 사용되는 종속변수와 독립변수를 동일한 측정도구와 응답자 의해 측정함으로써 발생할 수 있는 동일방법편의(Common Method Bias) 오류가 발생할 가능성을 여전히 내포하고 있다. 물론, 본 연구의 경우 Harman의 단일요인검증을 통해 동일방법편의가 발생할 가능성에 대해 사전적으로 검토한 바 있으나, 설문조사 자료가 갖는 근본적 한계로 인한 동일방법편의가 발생할 가능성을 완전히 배제할 수 없다는 점이 한계점으로 작용할 수 있다. 넷째, 본 연구에서 사용된 자료의 경우 2020년 단일 시점의 횡단면 자료였기 때문에 시간에 따른 효과를 분석할 수가 없다는 측면에서의 한계점이 존재한다. 분석의 결과 또한 2020년 특정 시점에 국한된 국민의 인식을 바탕으로 한 것임에 따라 연구결과의 일반화 가능성에도 한계가 있다.

추후 분석에서는 여러 시점에 걸쳐 수집된 패널 데이터 등을 이용하여 다양한 효과를 확인할 수 있게 된다면, 보다 시의적이고 일반화 가능성 높은 연구가 될 수 있을 것이라 기대한다.

참 고 문 헌

강혜진, 이민아. (2019). 사회신뢰와 일반신뢰가 행복에 미치는 영향에 관한 연구 - 삶의 질 매개효과 차이를 중심으로-. 한국정책학회보, 28(1), 329-360.

고길곤. (2021). 매개효과와 조절효과. 서울: 문우사.

고명철. (2013). 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석: 상향확산식 접근을 토대로. 한국행정학보, 47(2), 1-30.

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

권연화, 최열 (2021). 개인의 사회적 자본이 사회적 갈등 인식 및 포용성에 미치는 영향 분석. 국토연구, 95-112.

김관보, 채경진, 손호중. (2012). 지방정부 신뢰와 정책순응: 경기도정을 중심으로. 지방정부연구, 16(4), 267-287.

금현섭, 백승주. (2010). 정치적 이념, 정부신뢰 그리고 정책지지. 행정논총, 48(4), 201-228.

김명소·김혜원·차경호·임지영·한영석. (2003). 한국 성인의 행복한 삶의 구성요인 탐색 및 척도개발. 한국심리학회지: 건강, 8(2), 415-442.

김병규·이곤수. (2013). 대통령신뢰와 행정부신뢰의 영향요인 분석. 한국사회와 행정연구, 24(2), 541-566.

김병섭, 강혜진. (2015). 신뢰가 정부역할에 대한 국민태도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국사회와 행정연구, 26(1), 115-137.

김상묵, 김승현. (2018). 사회신뢰와 정부의 역할. 한국공공관리학보, 32(2), 1-24.

김우철. (2017). 우리나라 정부신뢰 문제에 대한 이해와 분석. 한국경제의 분석, 23(1), 1-56.

김종호, 김종범. (2001). 관계마케팅 요인과 관계의 질 및 점포애호도와의 인과관계. 〈산업경제연구〉, 14(5), 161-172.

김정숙, 정다정. (2019). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정치참여의 매개효과를 중심으로. 행정논총, 57(1), 87-112.

김태형, Khaltar Adkhuu, 문명재. (2016). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 정부관과 사회적 자본을 중심으로. 현대사회와 행정, 26(2), 87-112.

김태훈, 전인석. (2015). 정부신뢰가 시민참여에 미치는 영향에 관한 연구: 서울특별시를 중심으로. 정부와 정책, 7(2), 69-89.

김필. (2017). 사회적 자원배분의 공정성 인식이 국가 소속감에 미치는 영향 : 협업 행정을 조절변수로. 서울대학교 행정대학원 석사학위 논문.
김필. (2021). 시민의 기대와 정부성과가 정부신뢰에 미치는 영향 : 기대불일치 관점. 서울대학교 행정대학원 박사학위 논문.
남궁근. (2021). 행정조사방법론(제6판). 파주: 법문사.
류태건. (2016). 정부신뢰의 정부 외적 영향요인: 한국의 경우 실증분석. 한국동북아논총, 21(2), 217-242.
문명재, 장용석. (2017). 미래 사회와 정부의 역할, 서울: 문우사.
박순애. (2006). 정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계: 우리나라 대학생을 중심으로. 한국행정학보, 40(2), 73-97.
박영근, 이서군, 김영규. (2019). 공급업자의 거래특유투자, 관계몰입과 혁신성과의 관계. 유통물류연구, 6(1), 5-18.
박원우, 김미숙, 정상명, 허규만. (2007). 동일방법편의 (Common Method Bias)의 원인과 해결방안. 인사조직연구, 15, 89-133.
박종민. (1991). 정책산출이 정부신뢰에 주는 영향. 한국행정학보, 25(1), 291-305.
박통희. (1999). 신뢰의 개념에 대한 비판적 검토와 재구성. 한국행정학보, 33(2), 1-17.
박푸름, 김재일. (2018). 정부신뢰모형 도출을 위한 영향요인 분석. 한국공공관리학보, 32(3), 255-281.
박희봉, 이희창, 김동욱, 김철수, 박병래. (2003). 한국인의 신뢰 수준 및 영향 요인: 단체참여 및 개인의 사회, 경제적 배경과 대인신뢰, 단체신뢰, 대중매체 신뢰. 한국정책학회보, 12(3), 119-227.
박희봉, 이희창, 조연상. (2003). 일반논문 : 우리나라 정부신뢰 특성 및 영향 요인 분석. 한국행정학보, 37(3), 45-67.
박희봉. (2018). 정부신뢰의 본질: 정권에 대한 신뢰인가, 정부 시스템에 대한 신뢰인가?. 한국행정연구, 27(4), 1-34.
배광빈, 류인권. (2020). 사회적 자본과 소통이 사회갈등 해소에 미치는 영향. 사회과학연구, 27(2), 174-193.
배귀희, 임승후. (2009). 정부신뢰의 결정요인에 관한 연구 -정책선호 및 대통령의 국정수행평가를 중심으로-. 한국정책학회보, 18(4), 61-93.
서정욱, 김동욱, 김주경. (2021). 지방정부 신뢰에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 수도권과 비수도권 비교를 중심으로. 한국행정학보, 55(3), 253-282.
손호중, 채원호. (2005). 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구. 한국행정학보, 39(3), 87-113.

신상준, 이숙종, 김보미. (2018). 경제적·정치적 정부성과에 대한 인식이 정부신뢰에 미치는 영향의 탐색 : 아시아 5개국 국민들의 인식 비교를 중심으로. 아세아연구, 61(3), 110-143.

오민지, 이수영. (2017). 행복의 결정요인에 관한 연구, 한국행정논집, 29(3), 489-508.

우창빈. (2013). 행복을 추구하는 행복정책은 가능한가?: 행복을 목표로 하는 공공정책의 이론, 논란, 가능성과 조건들. 행정논총. 51(2), 283-318.

원혜연. (2012). 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향-Off-Line 과 On-Line 접촉유형 비교를 중심으로. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.

윤건, 서정욱. (2016). 사회통합이 정부신뢰에 미치는 영향에 대한 실증연구. 한국조직학회보, 13(3), 21-44.

이숙종, 유희정. (2015). 정부신뢰의 영향요인 연구: 대통령 신뢰의 매개효과를 중심으로. 한국정치연구, 24(2), 53-81.

이양수. (2008). 신뢰유형, 관료의 형태, 국정운영평가가 정부역할신뢰에 미치는 영향. 한국행정논집, 20(2), 533-552.

이종수. (2001). 정부에 대한 신뢰와 그 결정요인. 사회과학논집, 32, 67-86.

이영라, 이숙종. (2018). 사회갈등이 시민의 주장형 정치참여에 미치는 영향: 정부신뢰와 사회신뢰의 조절효과를 중심으로. 행정논총, 56(2), 159-190.

이우진, 하솔잎. (2016). 정부신뢰 무엇이 문제인가? 공정성에 대한 인식과 정부신뢰, 응용경제, 18(3), 81-104.

이현국, 이민아. (2014). 공공서비스 성과인식과 행복. 한국행정학보, 48(2), 293-315.

임도빈. (2018). 행정학: 시간의 관점에서. 서울: 박영사

정광호·이달곤·하혜수. (2011). 지방정부 신뢰요인의 탐색. 한국행정학보, 45(4), 181-202.

정광호. (2011). 정부신뢰. 고양: 법문사.

정용덕, 최태현, 김근세. (2013). 국가경쟁력 제고를 위한 정부신뢰 증진방안 연구. 한국행정연구원 연구보고서, 40, 2-18.

전대성, 권일웅, 정광호. (2013). 정부신뢰에 대한 연구-대통령에 대한 신뢰와 정부정책에 대한 평가 비교를 중심으로. 한국정책학회보, 22(2), 181-206.

최예나. (2016). 주민들의 지역균형발전정책 공정성 인식의 결정요인 연구: 중앙정부 및 국회 공정성의 조절효과를 중심으로. 한국거버넌스학회보, 23(3), 63-87.

최중락, 전별. (2019). 정부신뢰에 미치는 영향요인 분석: 정부 요소 및 개인적 요소를 중심으로. 한국콘텐츠학회 논문지, 19(12), 238-248.

최지민, 김순은. (2014). 개인 행복의 영향력을 고려한 정부성과와 정부신뢰에 관한 연구: 서울특별시의 사례를 중심으로. 한국지방자치학회보, 26(2): 29-57.

최흥규. (2008). 지방정부 공공서비스 성과에 관한 연구: 주민만족도를 중심으로. 한국자치행정학보, 22(2), 17-34.

최흥규. (2009). 지방정부 운영에 대한 정책적 함의: 공공서비스 만족도와 신뢰, 이주의사의 관계를 중심으로. 한국자치행정학보, 23(1), 181-202.

황창호, 김태형, 문명재. (2017). 정책홍보· 정책수단· 정책산출 그리고 정부역량이 정부신뢰에 미치는 영향: 국민인식조사를 중심으로. 정부학연구, 23(1), 223-254.

하상응, 길정아. (2020). 유권자의 정치 관심은 언제나 바람직한가? : 정부 신뢰의 이념 편향을 중심으로. 한국정치학회보, 54(2), 31-57.

한국행정연구원. (2021). 2020 사회통합실태조사(KSIS).

현승숙, 이승종. (2007). 주민접촉에 따른 지방정부신뢰 분석. 한국지방자치학회보, 19(4), 93-112.

홍종호, 오형나, 권혁용. (2015). 정책신뢰 결정요인: 정책성과 vs 정치지도자 효과. 한국재정학회 (편). 한국재정학회 추계학술대회 논문집, 1-21.

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of public administration research and theory*, 18(4), 543-571.

Berg, M., & Johansson, T. (2020). Building institutional trust through service experiences: Private versus public provision matter. *Journal of public administration research and theory*, 30(2), 290-306.

Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2001). Government performance and trust in government. In *Ponencia presentada en la annual conference of the European group on public administration, vaasa (Finlandia),* 2, 19-42.

Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences,* 69(3), 329-343.

Brewer, G. A. (2006). All measures of performance are subjective: More evidence on US federal agencies. *Public service performance: Perspectives on measurement and management,* 35-54.

Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. (2000). The origins and consequences of public trust in government: A time series analysis. *Public*

opinion quarterly, 64(3), 239-256.

Christensen, T., and Per Laegreid. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction. Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review,* 28(4), 487-511.

Citrin, J. (1974). Comment: The Political Relevance of Trust in Government, *American Political Science Review,* 68(3), 973-988.

Citrin, J., & Green, D. P. (1986). Presidential leadership and the resurgence of trust in government. *British journal of political science,* 16(4), 431-453.

Citrin, J., & Luks, S. (2001). Political trust revisited: Déjà vu all over again?. *What is it about government that Americans dislike,* 9-27.

Cole, R. L. (1973). Toward as model of political trust: A causal analysis. *American Journal of Political Science,* 17(4), 809-817.

Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology,* 94, S95-S120.

Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of marketing,* 54(3), 68-81.

Cusack, T.R. (1997). *Social Capital, Institutional Sructures, and Democratic Performance: A Comparative Study of German Local Governments.* Berlin.

Easton, D. (1965). A Framework for Political Analysis. Vol. 25. *Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.*

Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity.* New York: The Free Press.

Goodsell, C. T. (2006). A New Vision for Public Administration. *Public Administration Review,* 66(4), 623-635.

Graham, C. (2012). *The pursuit of happiness: An economy of well-being.* Brookings Institution Press.

Guven, C. (2011). Are happier people better citizens. *Kyklos,* 64(2), 178-192.

Hetherington, M. J. (1998). The Political Relevance of Political Trust. *American Political Science Review,* 92(4), 791-808.

Inglehart, R. (1997). The erosion of institutional authority and post-materialist values. In Joseph S. Nye, Philip D. Zelikow, and David C. King. (eds.). *Why People Don't Trust Government.* Cambridge: Harvard University

Press.
Kasperson, R. E., Golding, D., & Tuler, S. (1992). Social distrust as a factor in siting hazardous facilities and communicating risks. *Journal of social issues,* 48(4), 161-187.
Keele, L. (2007). Social capital and the dynamics of trust in government. *American Journal of Political Science*, 51(2), 241-254.
Kelly, J. M. (2003). Citizen satisfaction and administrative performance measures: is there really a link?. *Urban Affairs Review,* 38(6), 855-866.
Lane, R. E. (2000). Diminishing returns to income, companionship-and happiness. *Journal of Happiness Studies,* 1(1), 103-119.
Layard, R. (2005). Rethinking public economics: The implications of rivalry and habit. *Economics and happiness,* 1(1), 147-170.
Levi, M. & Stoker, M. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science,* 3, 475-507.
Miller, A. (1974). Political Issues and Trust in Government: 1964-1970. *The American Political Science Review,* 68(3).
Misztal, B. A. (2001). Normality and trust in Goffman's theory of interaction order. *Sociological theory,* 19(3), 312-324.
Newton, K. (1999). Social capital and democracy in modern Europe. *Social capital and European democracy,* 3, 24.
Norris, P. (1999). *Critical Citizens: Global support for democratic government.* London: Oxford University Press.
Pharr, S. J., & Putnam R. D. (eds.) (2000). *Disaffected Democracies: What's troubling the trilateral countries? Princeton,* New Jersey: Princeton University Press.
Putnam, R. D. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The American Prospect,* 4(13), 35-42.
Putnam, R. D. (1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *Political science & politics,* 28(4), 664-683.
Putnam, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community.* New York: Simon & Schuster. 95(4): 939-952.
Rothstein, B. (2001). Social capital in the social democratic welfare state. *Politics and Society,* 29(2), 207-241.
Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001), A new measure of quality

of work life(QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators research,* 55(3), 241-302.

Tversky, A., & Griffin, D. (1991). Endowment and contrast in judgments of well-being. *Subjective well-being: An interdisciplinary perspective,* 21, 101-118.

Uslaner, Eric. (2002). *Moral Foundation of Trust.* New York: Cambridge University Press.

Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration,* 26(8-9), 891-913.

Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review,* 64(3), 331-341.

Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review,* 30(4), 521-535.

Veenhoven, R. (1999). Quality-of-life in individualistic society. *Social indicators research,* 48(2), 159-188.

Veenhoven, R. (2000). The four qualities of life. *Journal of happiness studies,* 1(1), 1-39.

Veenhoven, R. (2010). "Greater Happiness for a Greater Number: Is that Possible and Desirable?". *Journal of Happiness Studies,* 11, 605-629.

Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance-trust link: Implications for performance measurement. *Public Administration Review,* 66(1), 114-126.

Abstract

A Study on the Factors influencing Trust in government

-Focusing on Moderating Effects of Happiness-

Lee, Dakyung

Department of Public Administration

The Graduate School

Seoul National University

This study is designed to supplement the existing research on the government performance-trust link hypothesis, which has enjoyed a central position in the existing discussion of trust in government. The study aims to examine the role and mechanism of 'happiness' as a variable in public administration research, and provide an empirical basis for the discussion of 'happiness as a policy objective'. Therefore, in this study, among the factors influencing government trust, which have been confirmed by previous studies, public service satisfaction; and political disposition were adopted as internal and external factors

influencing government trust, respectively. These factors were then analyzed to confirm whether the subjective psychological state of individual happiness affected these factors influencing government trust. As a result of the analysis, it was found that personal happiness has a regulating effect on the relationship between satisfaction with public service, which is a government performance; and trust in the government.

The results of this study provide the following theoretical and policy implications for the government's effort to manage public performance and enhance trust in the government. First, the incomplete connection between government performance and government trust can be partially explained by the intervention of a variable called personal happiness. This suggests that the government should not focus on uniform efforts to improve public performance but consider the need for customized policy design that considers individual happiness levels. Second, happier individuals trust the government regardless of their own evaluation of government performance, and happy people's trust in the government can be compared with diffuse support, a trust type with longer-term and stable attributes - this suggests that these two are closely related. Finally, a high level of individual happiness can lead to a long-term and stable high level of trust in the government, thereby providing an empirical basis to support the discussion of happiness as a policy goal.

This study is one of the earliest attempts to introduce individual happiness as a variable in administrative and policy research. The study contributes to the existing literature by assessing one of the mechanisms by which happiness uniquely operates among other major factors

influencing government trust, adopted from previous literature.

keywords : trust in government, government performance, public service satisfaction, income, political disposition, happiness
Student Number : 2019-24941