



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](#)

행정학 석사학위논문

행정서비스가 시민의 행복에
미치는 영향 연구

2014년 2월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학 전공

이 성 윤

행정서비스가 시민의 행복에 미치는 영향 연구

지도교수 김 병 섭

이 논문을 행정학 석사학위논문으로 제출함

2013년 10월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학전공

이 성 윤

이성윤의 석사학위논문을 인준함

2013년 12월

위 원 장 전 영 한 (인)

부 위 원 장 고 길 곤 (인)

위 원 김 병 섭 (인)

국문초록

본 연구에서는 행정서비스 만족도가 개인의 행복에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 구체적으로 인구통계학적 변수와 각자가 인지하고 있는 생활에 대한 만족도가 행복감에 미치는 영향을 통제할 때, 행정서비스에 대한 만족도가 개인의 행복을 증진시킬 수 있는지를 살펴보고자 하였다.

이를 위해, 본 연구는 서울대학교 행정대학원 서베이센터가 한국갤럽에 의뢰하여 조사한 ‘2012년도 삶의 질과 정부 역할에 관한 조사’ 자료를 분석에 활용하였다. 또한 ‘행복’에 영향을 주는 여러 요인과의 관계를 규명하는 과정에서, 생태학적 오류의 가능성을 줄이기 위해 국가가 아닌 개인을 분석단위로 설정하였다.

분석 기법으로는 주요 관심사인 독립변수와 종속변수 사이의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 행정서비스에 대한 만족도를 반영하는 변수로써 자연환경, 교통 및 도로, 문화 및 관광, 공공질서 및 안전, 사회복지, 교육, 보건, 고용의 8개 분야에 대한 서비스 만족도를 측정하여 종합한 ‘행정서비스 만족도’ 변수를 독립변수로 설정하였으며, 개인별로 문항을 통해 측정된 ‘행복’을 종속변수로 설정하였다. 또한 이론과 선행연구에 의해, 행복에 영향을 줄 수 있는 인구사회학적 특성과 삶에 대한 만족도 변수 군을 통제변수로 설정하였다.

이와 같은 변수 구성을 토대로, 본 연구는 행복이론 중 생활영역의 요인들이 궁극적으로 주관적 행복감에 영향을 줄 수 있다는 상향이론(bottom-up)에 근거하여 행정서비스가 개인의 행복에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 첫 번째 가설을 설정하였다. 또한 주관적 행복감이 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도에 영향을 줄 수 있다는 하향이론(top-down)에 따라 행복하다고 응답한 개인과 행복하지 않다고 응답한 개인 간에 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이가 발생할 것이라는 두 번째 가설을 설정하였으며, 이를 통계적으로 검정하였다.

분석 결과, 인구통계학적 요인보다는 행정서비스와 같이 개인의 일상생활과 밀접한 관련이 있는 환경적인 요인들에 대한 만족도가 행복에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 행정서비스와 같은 주변 환경적인 요건 보다는 개인 차원에서 존재하는 삶에 대한 만족도가 행복에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 행복수준별로 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이를 분석한 결과, 행정서비스와 행복의 상호작용 항의 계수가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다. 마찬가지로 삶에 대한 만족도와 행복의 상호작용 항의 계수 값 역시 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다. 이는 행복에서 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도가 차지하는 영향력의 정도가 개인의 주관적인 행복감에 따라 차이가 발생하지 않음을 의미하며, 나아가 본 연구의 결과가 행복이론 중 하향이론보다는 상향이론을 더욱 타당성 있게 뒷받침하고 있음을 나타낸다.

앞서 살펴본 분석결과는 다음과 같은 시사점을 제시한다. 먼저, 인구통계학적 요인보다 행정서비스가 행복에 미치는 영향이 더 크다는 것은 행정서비스의 질을 제고 하기위한 관련부처와 집행 기관의 지속적인 관심과 노력이 필요하다는 것을 의미한다. 둘째, 삶에 대한 만족도가 행정서비스보다 행복에 유의미한 영향을 미친다는 결과는 정부가 공공서비스의 질을 제고하는 것 이상으로 개인차원의 삶에 대한 만족도를 높이기 위해 노력해야 한다는 것을 의미한다.

한편, 행복하다고 응답한 개인과 행복하지 않다고 응답한 개인 간에 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이가 발생하지 않는다는 분석결과 또한 의미 있는 시사점을 제시한다. 이는 행복한 사람과 행복하지 않은 사람 모두에게 행정서비스 만족도와 삶에 대한 만족도가 행복에 중요한 영향을 줄 수 있다는 것을 의미하기 때문이다. 따라서 정부가 시민의 행복을 증진시키고자 국정목표를 설정할 때, 제한된 시간과 노력으로 사회 전체 후생을 높이기 위해서는 개개인의 인

구통계학적 특성에 맞춘 행복 정치를 고려할 필요가 있다.

구체적으로 인구통계학적 변수들 중에서 소득이 행복에 가장 큰 영향을 주고 소득수준이 높을수록 행복하다는 분석 결과를 염두에 둘 때, 소득이 낮은 계층일수록 한계효용의 법칙에 의해 행복에 영향을 줄 수 있는 행정서비스 질에 더욱 민감하게 반응할 수 있다. 또한 삶에 대한 만족도가 행정서비스 만족도보다 행복에 미치는 영향력이 더 크다는 분석 결과를 고려할 때, 행복하지 않은 사람일수록 개인적 차원의 생활 여건을 개선하는데 도움이 되는 정부 정책을 선호할 수 있다. 즉, 분석 결과에 의해 소득이 낮고 학력수준이 낮은 사람일수록 불행하다는 점을 감안하면, 사회경제적으로 취약한 계층일수록 개인의 삶의 질을 직접적으로 제고할 수 있는 정책을 선호할 가능성이 높은 것이다.

기존의 연구에서 개인의 행복에 영향을 주는 요인으로써 주로 인구통계학적 요인들만을 제시하고 있는 반면, 본 연구는 행정서비스 만족도가 개인의 행복을 증진시킬 수 있는지에 대해 초점을 맞추었다. 이와 같은 본 연구의 분석결과를 토대로 삼아, 다수의 후속연구들이 새로운 방법론 및 데이터를 활용하여 행정서비스와 행복간의 관계에 대한 보다 풍부하고 다양한 연구결과를 제시해 줄 수 있을 것이라 기대해 본다.

주요어 : 행복, 행정서비스 만족도, 삶에 대한 만족도, 다중회귀분석, 요인분석

학 번 : 2011-23882

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 목적과 필요성	1
제 2 절 연구의 방법	3
1. 문헌연구	3
2. 서베이조사	3
3. 실증분석	4
제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 검토	5
제 1 절 이론적 배경	5
1. 행복의 개념: 삶의 질, 주관적 만족도(well-being), 삶에 대한 만족도와의 관계	5
2. 행복감 확산에 관한 이론	7
제 2 절 국내외 선행연구 검토	9
1. 행복의 측정가능성에 관한 논의	9
2. 행복에 영향을 미치는 요인에 관한 논의	11
3. 시민의 행복증진을 위한 정부개입에 대한 논의	14
4. 행정서비스와 시민의 행복	16
제 3 절 선행연구의 의의 및 한계	23
제 3 장 연구문제 및 연구방법	25
제 1 절 연구문제	25

제 2 절 연구모형 및 가설설정	25
제 3 절 자료 및 측정	27
1. 조사 설계	27
2. 변수 설정 및 척도	28
3. 분석 방법	32
제 4 장 실증분석 결과	35
제 1 절 기초통계량 분석	35
1. 표본의 인구통계학적 특성	35
2. 통제변수의 기술통계치	37
3. 독립변수 및 종속변수의 기술통계치	39
제 2 절 변수의 타당성 및 신뢰성 분석	41
1. 신뢰도 검정	41
2. 타당성 검정	42
제 3 절 다중회귀분석	44
1. 변수 간 상관관계	44
2. 회귀분석을 위한 기본 가정의 검정	48
3. 분석결과	49
1) 행정서비스가 개인의 행복에 미치는 영향(가설 1)	49
2) 개인의 행복수준에 따른 독립변수의 영향력 차이(가설 2)	53
제 5 장 결론	58
제 1 절 연구 결과의 요약 및 정책적 시사점	58
1. 연구 결과의 요약	58
2. 결과에 대한 논의 및 정책적 시사점	61

제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구과제	63
참고문헌	66
Abstract	75

표 목차

<표 1> 행복의 정치에 대한 상반된 논의	15
<표 2> 국내외 주요 선행연구 요약	18
<표 3> 표본설계	28
<표 4> 독립변수 및 종속변수 구성 및 척도	29
<표 5> 통제변수 구성 및 척도	30
<표 6> 표본의 인구통계학적 분포	36
<표 7> 통제변수의 기술통계치	38
<표 8> 독립변수 및 종속변수의 기술통계치	40
<표 9> 신뢰도 통계량	41
<표 10> 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도 요인분석 결과	43
<표 11> 행정서비스 만족도와 행복 간 상관분석 결과	46
<표 12> 삶에 대한 만족도와 행복 간 상관분석 결과	47
<표 13> 행정서비스가 행복에 미치는 영향 회귀분석 결과	50
<표 14> Model I의 회귀분석 결과	54
<표 15> Model II의 회귀분석 결과	56

그림 목차

<그림 1> QOL 통합이론	6
<그림 2> 연구모형	26

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적과 필요성

최근 세계은행(world bank)이 발표한 국내총생산(GDP: Gross domestic product) 2012년도 국가별 순위를 살펴보면 한국은 15위로 비교적 높은 순위를 기록하고 있다.¹⁾ 한국은 과거에 비해 눈에 띄는 경제적인 발전을 이루었으며, 세계 각국에 한류열풍을 전파할 정도로 문화적으로도 큰 성장을 달성하고 있다. 한국 사회가 급속도로 발전하고 개인의 소득수준이 높아지면서 사람들은 개인의 ‘만족도’, ‘삶의 질’, ‘행복’이라는 보다 주관적인 지표에 주목하기 시작하였다. 실제로 2013년도에 집권한 새 정부는 선거 초기 때부터 ‘국민 행복 시대’를 핵심 공약으로 내세우기도 하였다.

이처럼 행복 또는 웰빙(Well-being)을 사회정치적 목표로서 삼는 것은 과거에도 존재하였다. 이는 이미 18세기 Jeremy Bentham(1789)에 의해 제시된 적이 있으며(Prycker Valérie, 2010), 1776년에는 미국독립선언에 ‘행복의 추구’라는 슬로건이 포함되기도 하였다(McMahon, 2005). 최근에는 행복에 대한 연구가 활발해지면서 ‘행복의 추구’라는 슬로건이 현실이 되어가고 있으며, 영국에서는 행복과, 행복의 지수들에 대한 과학적 데이터를 정책에 반영해야 하는 것인지에 대한 논란이 일어나고 있다 (Donovan and Halpern, 2002; Layard, 2005; Rudin, 2006; Dolan and Peasgood, 2006). 이러한 트렌드를 반영하여 Frey and Stutzer(2002)는 수입과 행복 간의 관계가 통계학적으로 매우 유의미함을 입증하였으며, Jan Ott(2010c)는 행복과 정부의 크기 및 기술적 측면의 질(quality)간의 관계를 평가함으로써 정부와 행복 간 관계를 규명하고자 하였다. 이와 같이 여러 학자들이 ‘행복’을 종속변수로 설정하고 다양한 연구를 수행하고 있다.

1) World Development Indicators database, World Bank, 1 July 2013

그러나 ‘행복’을 다루고 있는 많은 연구들을 살펴보면 대부분 소득과 행복 간의 관계를 규명하는 경제학적인 접근에 한정되어 있거나, 혹은 국가별로 행복 수준을 점수화하여 나열하는 등의 국가단위의 접근방식을 취하고 있다. 이처럼 개인적 수준의 감정인 ‘행복’을 국가단위의 특정 점수로 환산하였을 경우, 방법론적 오류가 발생할 수 있다. 예를 들어, 국가별 행복지수 순위에서는 평균 국민소득이 높지 않은 국가들이 상위권을 차지함으로써 소득과 행복 간에 양의 관계가 존재하지 않는 것처럼 보이지만, 실제로 분석단위를 개인으로 설정한 다수의 ‘행복’연구에서는 소득이 개인의 삶의 질, 혹은 행복에 긍정적인 영향을 주는 것이 통계적으로 입증된 바 있기 때문이다. 한편, 소득이 행복에 미치는 영향의 정도에 관하여는 1960년대와 1970년대에 국민총생산(gross national product, GNP)이 삶의 질을 측정하는 절대적인 지수가 아니라는 생각(Easterlin 1974, Campbell et al. 1976)이 제기되기 시작하였다. 사회학자들과 몇몇 경제학자들은 행복은 경제 성장과 물질적 번영에만 국한된 것이 아니기 때문에 주관적인 웰빙 지수와 사회적 지수들을 활용해야 한다고 제안한 바 있다. 이와 같은 흐름은 1990년대 이래로 지속가능한 발전에 관한 지수들의 개발 및 이러한 지수들의 정치적 적용으로 연결되기도 하였다.(Prycker Valérie, 2010) 이는 정부의 정책목표가 단순히 부의 증가가 아닌 국민 행복의 증진이라는 보다 최종적인 가치에 초점을 맞춰야 한다는 것을 의미하기도 한다.

따라서 본 연구는 소득과 같은 경제학적인 변수에 한정되는 것이 아닌 행정서비스와 같은 보다 복합적인 측면에서 개인의 행복에 영향을 미치는 변수를 규명하고자 한다. 구체적으로 인구통계학적 변수와 각자가 인지하고 있는 생활에 대한 만족도가 행복감에 미치는 영향을 통제할 때, 행정서비스에 대한 만족도가 개인의 행복을 증진시킬 수 있는지 살펴보고자 한다. 또한 이를 통해 정부가 국민의 행복을 증진시키기 위해 반드시 해야 할 역할을 살펴보고, 나아가 국정운영에 도움이 되는 지식과 정보를 제공하는 것을 연구목적으로 한다.

제 2 절 연구의 방법

본 연구는 연구방법으로 문헌연구, 서베이조사, 실증분석을 활용하였다. 문헌연구를 통해 행복의 개념과 본 연구의 이론적 토대를 마련하였으며, 행복이나 만족도는 개인이 마음속에 지니는 무언가로 정의되기 때문에 주로 질문을 통하여 측정이 가능하므로 서베이를 활용하였다.

1. 문헌연구

문헌연구는 해당분야의 지식을 제고하고 연구진행과 관련하여 많은 도움을 줄 수 있기 때문에, 선행연구의 검토는 연구의 전 과정에 걸쳐 이루어져야 한다.(김병섭, 2010) 따라서 본 연구에서는 행복 연구와 관련된 다양한 선행연구들과 관련 이론들을 검토한 후, 이를 토대로 본 연구문제와 연구모형을 설정하고 연구문제에 대한 답을 얻기 위한 분석을 수행하고자 한다. 또한, 분석을 통해 도출된 연구결과를 선행연구와 비교하여 결과의 함의와 시사점을 도출할 것이다.

2. 서베이조사

본 연구에서는 서울대학교 행정대학원 서베이센터가 한국갤럽에 의뢰하여 조사한 ‘2012년도 삶의 질과 정부 역할에 관한 조사’ 자료를 분석에 활용하고자 한다. 서베이는 다수의 응답자들에게 우편, 전화, 인터넷 등의 방법을 활용하여 질문을 통해 응답을 얻는 조사방법으로, 측정하기 모호한 주관적인 감정, 인식 등을 효과적으로 측정할 수 있다는 장점이 있다. 따라서 본 연구에서는 ‘행복’, ‘삶에 대한 만족도’ 등의 주관적 감정을 효과적으로 측정하기 위하여 서베이 조사를 활용하였다.

3. 실증분석

본 연구는 먼저 수집된 자료의 표본현황을 살펴보고 분석에 토대가 되는 기초통계량을 얻기 위해 기술통계분석을 수행할 예정이며, 다음으로 주요 관심사인 독립변수와 종속변수 간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 수행할 예정이다. 회귀분석을 하기에 앞서, 측정도구의 타당성과 신뢰도를 확보하기 위해 요인분석을 통한 타당성 검정과 크론바하 알파계수(Cronbach's Alpha) 검정을 수행할 계획이다. 마지막으로 독립변수가 종속변수에 미치는 영향과 모형의 설명력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 수행하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 검토

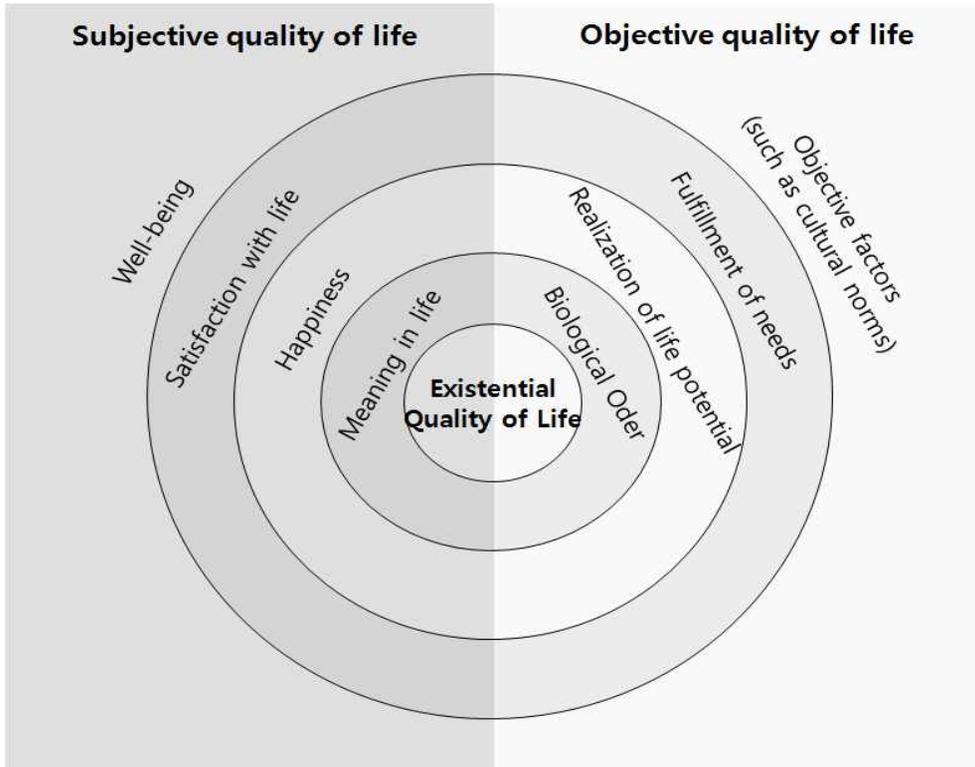
제 1 절 이론적 배경

1. 행복의 개념: 삶의 질, 주관적 만족도(well-being), 삶에 대한 만족도와의 관계

Veenhoven(1984)은 행복을 ‘각 개인이 자신들의 전반적인 삶을 호의적으로 볼 수 있는 정도’라고 정의한다. 즉, 이는 사람들이 현재 누리고 있는 삶을 어느 정도 좋아하고 있는지를 나타낸다. Jeremy Bentham(1780)은 행복을 ‘기쁨과 고통의 합’이라고 정의하였다(Jan Ott, 2010c). 또한 행복은 웰빙(well-being) 또는 삶의 질(quality of life)과 비슷한 의미로 사용되기도 한다(Donnelly, 2004; Veenhoven, 2007). 삶의 질은 주관적 지표와 객관적 지표에 의해 측정가능하다. 주관적인 삶의 질은 주관적 안녕감 혹은 일반적으로 느낄 수 있는 만족감에 관한 것인 반면, 객관적인 삶의 질은 물질적인 부, 사회적 지위, 육체적 건강과 같은 사회·문화적 욕구를 채우는 것과 관련이 있다.(Quality-of-Life Research Center, 2005; Dalia Susniene, Algirdas Jurkauskas, 2009).

Ventegodt 외(2003)의 삶의 질에 관한 통합 이론(Integrative quality of life theory; IQOL theory)은 주관적 삶의 질부터 객관적 삶의 질의 영역까지 삶의 질과 관련된 여러 이론들을 종합하여 만든 일종의 스펙트럼으로써, 그림에서 나타나는 각 영역과 영역들의 관계는 현존하는 이론들에 근거한 것이다. 삶의 질에 대한 전반적인 측면들은 삶의 질과 관련이 깊은 여러 개념들과 느슨한 관계를 유지하고 있다. 표면에 가까운 영역일수록 더욱 피상적이고 달성 가능한 삶의 질을 의미하며, 원의 내부로 갈수록 고차원적인 삶의 질의 영역을 의미한다. 특히 실존주의적 삶의 질을 나타내는 원의 중심은 인간 존재에 대한 3차원적 개념을 나타내고 있다.

<그림 1> QOL 통합이론(The integrative theory of the quality of life)



출처: Ventegodt et.al.(2003)

웰빙(well-being)은 주관적인 삶의 질 중 가장 자연스러운 영역이라고 볼 수 있다. 웰빙은 가볍게 인사를 주고받은 후 기분이 좋은 정도를 나타내는 수준으로써 '삶에 대한 만족도'나 '행복' 보다 더 낮은 차원의 단순한 개념이다. 삶에 대한 만족도(satisfaction with life)는 웰빙이 나타내는 상태보다 복잡한 개념으로 일반적으로 부정적으로 나타날 확률이 높다. 만족한다는 것은 삶이 원하는 방향으로 나아갈 때 느끼는 감정을 의미하기 때문이다. 개인의 기대, 욕구, 바람이 주변 환경에 의해 만족될

수 있을 때, 비로소 만족한다고 표현할 수 있다. 만족이란 일종의 정신적 상태를 의미한다.

행복이란 단순히 기쁘거나 만족하는 상태가 아닌 보다 귀중하고, 갈망하는, 그러나 달성하기 어려운 특별한 감정이다. 행복은 특정한 경험의 강도(intensity of an experience)에 의해 나타날 수 있으나, 이러한 경험의 강도가 '삶에 대한 만족도'나 '웰빙'처럼 보다 표면적인 삶의 질의 영역과 행복을 구분 짓는 것은 아니다. 행복은 사랑과 같이 인간본성과 관련된 비이성적인 차원과 깊게 연관되어 있다. 행복은 고전적인 철학과 종교적 개념에서 발견될 수 있으며 휴머니티에 영향을 준다.

요약하면, 웰빙(well being)과 객관적 요인들(objective factors)은 삶의 질의 가장 피상적인 영역으로써 문화에 적응할 수 있는 개인의 외향적인 능력과 관련되어 있다. 삶에 대한 만족(satisfaction with life)과 욕구충족(fulfillment of needs)은 '내가 삶으로부터 얻고 싶은 것'과 '삶이 나에게 주는 것' 사이의 균형이 이루어질 때 달성가능하다. 행복(happiness)과 삶의 잠재력을 깨닫는 것(realizing life potential)은 하나의 개인으로서 본성과 깊은 존재감을 아우르는 개념이다.

2. 행복감 확산에 관한 이론

행복감이 확산되는 과정에 관한 이론은 하향이론(top-down theory)과 상향이론(bottom-up theory)으로 구분된다. 심리학과 경제학 등 다양한 학문분야의 행복연구에서는 상향이론 혹은 하향이론이 종종 연구 설계의 주요 이론으로 다루어져왔다. Campbell(1976), Diener(1984), R Veenhoven(1991) 등 수 많은 행복 연구자들은 이러한 행복이론의 개념을 정의해 왔다. 정리하면, 상향이론이란 영역별 만족도(domain satisfactions)가 전반적 생활에 대한 만족도(global satisfaction)를 높여 궁극적으로는 행복에 영향을 줄 수 있다는 이론이다. 반대로 하향이론은 행복을 느끼는 사람은 전반적 생활에 대한 만족도(global satisfaction)가

높고, 이는 또 다시 영역별 만족도(domain satisfactions)를 향상시킨다는 이론이다.

상향이론에 따르면, 소득, 여가생활, 가족, 직업, 공공서비스 등 실제 생활영역에서 접하는 다양한 환경적 요인들이 전반적인 삶에 대한 만족도와 행복에 영향을 줄 수 있다. 즉, 하위 부분에 속하는 생활 영역에서의 행복이 보다 상위부분에 위치하는 전반적 수준의 행복에 확산되어 전달될 수 있다는 것이다.(Andrews and Withey, 1976; Campbell et al., 1976; Diener, 1984) 반대로, 하향이론에 따르면, 행복한 사람은 어떠한 사소한 일이라도 만족감을 쉽게 느낄 수 있고 행복하지 않은 사람은 아무리 즐거운 일을 해도 만족감을 느끼기가 어렵다는 것이다.(Diener, Lucas, Suh, & Oishi, 2002) 이러한 이론들의 특징을 요약하면 상향이론은 환경이 개인에 미치는 영향을 중요시 하고 있으며, 하향이론은 개인의 기질이나 특성을 보다 중요한 요인으로 생각하고 있다.

학자들은 이와 같은 상향이론과 하향이론에 대해 두 이론 중 어떠한 이론이 더욱 현실에 적합한 것인지에 대해 주목하였다. 이러한 연구들은 주로 주관적 만족감(subjective well being; SWB)과 이를 구성하는 요인간의 상호인과성을 측정하는 방식을 활용하고 있다. Bruce Heady(1991)는 구체적으로 결혼(marriage), 직업(work), 여가(leisure), 생활수준(standard of living), 친구관계(friendship), 건강(health)의 6개의 영역과 주관적 만족감(SWB) 사이에 존재하는 인과관계의 방향성을 평가하였다. 분석 결과, 결혼의 경우에는 결혼에 대한 만족도와 삶의 만족도가 상호인과성을 나타내어 상향이론과 하향이론을 모두 뒷받침 하는 것으로 나타났다. 직업, 여가, 생활수준 영역의 경우에는 전반적인 삶의 만족도가 각 영역에 대한 만족도에 영향을 주는 'top-down'적 방식으로 나타났다. 또한 우정 및 건강에 대한 만족도와 주관적 만족감간의 상관관계는 허위관계인 것으로 나타났다. 한편, Richard E. Lucas(2004)는 자기회귀 모델(LST-AR: latent state-trait autoregressive model)을 활용하여 만족감의 분산을 분석함으로써 삶에 대한 만족감과 이를 구성하는 건강

(health), 소득(income), 주거(dwelling), 직업(job), 여가(leisure)의 5개 영역들의 원인방향(causal direction)에 대해 연구하였다. 결과적으로 하향 효과는 구체적 영역의 만족도를 판단하는데 영향을 주었다. 즉, 전반적인 행복 수준이 하위 수준의 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 한편으로, 행복의 고유 분산이 각 영역들의 만족도와 상당부분 관계가 있으며, 동일한 행복수준을 나타내는 응답자들도 각각의 영역에 한해서는 만족도의 차이를 보이는 것으로 나타났다. 객관적인 생활환경 또한 구체적 영역의 만족도와 전반적인 행복수준에 대해 모두 통계적으로 유의미한 상관관계를 보였다.

이와 같은 연구들은 단순히 행복감 확산과 관련하여 하향이론과 상향이론 중 어느 한 이론이 절대적으로 타당하지 않다는 것을 의미한다. 두 이론은 모두 타당하게 적용될 수 있으며, 이와 같은 이유로 객관적인 환경, 주관적인 심리 등을 모두 반영하고 있는 개인의 ‘행복수준’ 자체를 평가하는 것은 행복연구에 활용될 수 있는 아주 중요한 지표라는 것을 알 수 있다.

제 2 절 국내외 선행연구 검토

1. 행복의 측정가능성에 관한 논의

다양한 학문 분야에서 행복에 관한 연구가 활발히 진행되면서, 행복을 구체적이고 정확하게 측정할 수 있는가와 관련된 방법론적 문제들이 끊임없이 제기되어 왔다. 행복을 연구하는 많은 학자들은 행복의 주관적인 개념을 두고 행복의 측정가능성에 대해 회의를 제기하기도 한다. Schoch(2006)에 따르면 행복 연구자들은 행복이 무엇이나”라고 물어야 함에도 불구하고 “당신은 얼마나 행복한가”라고 묻고 있다는 것이다. 또

한 행복 데이터를 정책 영역에 적용할 때, 이러한 행복의 정의에 대한 의견 불일치가 문제된다고 주장하였다.(Prycker Valérie, 2010) 그러나 Veenhoven(1984)은 행복은 측정가능하며 이미 다양한 문화 속에서 사회적인 가치로 널리 인정받고 있다고 주장한다.

다수의 선행연구들은 이와 같이 행복을 측정하는 방법론적 문제들을 보완하고, 행복지표가 국민 행복의 증진이라는 목표를 보다 효과적으로 달성할 수 있도록 지표 내에 삶의 다양한 요인들을 복합적으로 반영하고자 노력해왔다. 실제로 ‘행복’, ‘삶의 질’과 관련된 국내외 선행연구를 살펴보면 대다수가 ‘삶의 질’, ‘주관적 안녕감’, ‘행복’을 보다 객관적이고 정확하게 측정할 수 있는 지표를 개발하는데 초점이 맞춰져 있다.

통계청의 「2007 행복지수의 개발」은 기존의 삶의 질과 행복관련 지표들을 검토하여 이를 보완한 새로운 행복지표를 개발하고자 하였다. 기존의 지표들을 종합적으로 수집하고 가족영역, 경제영역, 직업영역, 교육영역, 건강영역, 주거영역, 환경영역, 안전영역, 문화 및 여가영역, 정부 및 사회참여 영역의 10개 부문으로 구분하여 전문가 의견조사를 통한 타당도 검토를 시행하였다. 또한 한준 외(2011)는 정책결정 과정에 활용될 수 있는 ‘삶의 질’ 측정 방법에 대해 연구하였다. 기존의 삶의 질 측정에 대한 다양한 접근들과 국가 단위의 삶의 질 연구, 국제비교 목적의 연구 등을 참고하여 삶의 질 측정영역과 지표들을 새롭게 산출하였다. 이 외에도 김명소·한영석(2006)과 김승권 외(2008)의 연구는 한국인의 특성에 적합한 독자적인 행복지표를 개발하고자 하였다. 김명소·한영석(2006)은 설문조사를 토대로 한국인이 느끼는 행복에 영향을 주는 요인을 파악하여, 이를 토대로 한국인의 행복지수 공식을 새롭게 개발하고자 하였다. Alderfer의 ERG이론에 따라 행복에 영향을 주는 요인을 구분하고 각각의 가중치를 분석한 결과, 한국인의 행복지수 공식은 ‘행복= 2.5*생존+2.5*관계+5*성장’로 나타났다. 김승권 외(2008)는 한국인의 인구통계학적 특징에 따라 행복에 영향을 줄 수 있는 다양한 요인들을 규명하고 결과적으로 행복을 증진시켜줄 수 있는 방안에 대해 논의하고 있다. 델파

이 조사를 통해 행복에 영향을 주는 지표를 개발하고 우선순위를 설정하였으며, 설문조사를 통해 국민들의 행복수준을 측정하였다. 행복에 영향을 주는 지표는 그 중요성에 따라 가족생활에 대한 만족도, 자아 존중감, 건강수준 등으로 나타났다.

2. 행복에 영향을 미치는 요인에 관한 논의

행복을 측정할 수 있는 객관적 지표의 연구들을 토대로, 많은 학자들이 성별, 소득, 지역 등 개인의 삶에 밀접한 영향을 주는 요인들이 행복에 미치는 영향에 대해 검정하고자 하였다. 행복에 영향을 주는 요인이 무엇인지 규명하고자 하는 다수의 선행연구를 살펴보면, 주로 연령, 소득, 직업 등의 인구사회학 변수가 영향변수로서 설정된 경우가 많다. 종속변수로서는 ‘삶의 질’, ‘삶에 대한 만족도’, ‘행복’이 혼용되어 사용되기도 하며, 때때로 범국가적 행복지표가 사용되기도 한다.

개인의 행복에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하는 선행연구들은 크게 개인의 인구통계학적 특성이 행복에 미치는 영향과, 일상생활에서 개인을 둘러싼 환경적 요인이 개인의 행복에 미치는 영향을 연구하는 것으로 구분 될 수 있다. 정지범(2011)은 심리학적 연구와 행정학적 연구를 통합하여 다각적 측면에서 국민행복을 결정짓는 여러 요인들을 탐색하였다. 심층 인터뷰 및 포커스 그룹인터뷰와 설문조사를 통해 행복의 유형을 구분하고 각 유형별로 행복감을 증진시킬 수 있는 제도적 방안을 제시하였다. 설문조사 결과를 살펴보면, 소득이 증가할수록 개인의 행복감이 증가하지만 일정수준 이상의 소득이 되면 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 연령이 높을수록 행복감이 감소하며 정규직, 고소득 직종에 종사하는 사람일수록 행복수준이 높은 것으로 나타났다. 서은국 외(2010)는 한국인의 일상생활에서 행복에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 설문조사와 회귀분석을 통해 규명하고자 하였다. 분석 결과, 소득, 연령, 시간대, 하고 싶은 일을 하는 정도, 하고 있는 일의 의미가 개인의 행복

에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Dalia Susniene, Algirdas Jurkauskas(2009)은 삶의 질과 행복의 개념 차이와 두 개념간의 영향관계에 대해 규명하고, 이 둘에 영향을 주는 요인들에 대해 분석하였다. 연구에 따르면, 삶의 질은 보다 다양한 차원들로 구성되어 있으므로 질적 및 양적인 평가가 요구된다. 반면, 행복은 인생철학, 개인의 재정적 상황의 중요성, 배경, 종교, 사회적 지위에 대한 평가 등에 의해 영향을 받을 수 있는 주관적인 요인이다. 삶의 질과 행복의 개념 간에는 분명 연관성이 있으나, 때때로 삶의 질 지수가 높은 사람의 경우에도 불행함을 느낄 수 있고 궁핍한 사람의 경우에도 행복을 경험할 수 있음을 제시하고 있다. Richard Ball and Kateryna Chernova(2008)은 자가 보고된 (self-reported) 행복 정도가 절대적인 소득 수준 및 상대적인 소득수준과 상관관계가 있는지를 살펴보고자 하였다. 분석 결과, 절대적인 개인의 소득수준과 한 국가 내에서 위치하는 개인의 상대적인 소득수준은 모두 행복과 통계적으로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 또한 상대적인 소득수준의 변화는 절대적인 소득수준의 변화보다 행복감에 훨씬 더 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 소득수준이 행복에 미치는 영향력은 결혼상태, 성별, 연령, 자녀, 고용, 건강, 종교, 국가 등 비금전적인 요인들이 행복에 미치는 효과에 비해 적은 것으로 밝혀졌다. Michael R. Hagerty and Ruut Veenhoven(2003)는 21개 국가를 국민소득에 따라 3개의 그룹으로 분리한 후, 1인당 GDP가 행복에 미치는 영향에 대해 단기와 장기로 나누어 실증분석을 수행하였다. 21개 국가의 소득과 삶의 만족도에 대한 상관분석 결과, 국민소득의 증가는 국가적 행복수준의 변화와 관계가 있는 것으로 드러났다. 이러한 결과는 기존의 욕구이론(needs theory)을 뒷받침하는 반면, 상대적 효용 모델(relative utility models)과는 반대되는 것으로 볼 수 있다.

한편, 이내찬(2012)은 2011년 OECD가 개발한 BLI(Better Life Index) 지수를 구성하고 있는 20개의 세부 지표를 일부 변형하여 OECD 회원국

을 대상으로 삶의 질에 영향을 주는 요인들에 대한 실증분석을 수행하였다. BLI 지수는 각 국가별로 주거환경, 소득, 일자리, 공동체 생활, 교육, 환경, 정치참여, 건강, 삶의 만족도, 치안, 일과 삶의 균형의 11개 영역에 대해 점수를 측정한다. 분석결과, 소득 및 고용율과 같은 경제적 안정성과 공평한 소득분배가 OECD 회원국의 행복에 영향을 주는 주요 요인이 밝혀졌다. Ott, Jan(2010a)는 거버넌스의 질(quality of Governance)을 기술적 측면과 민주적 측면으로 구분하여 국민들의 평균적 행복간의 관계를 규명하고자 하였다. 거버넌스의 기술적 질(technical quality)과 행복간의 상관관계(+0.75)는 민주적 질(democratic quality)과 행복간의 상관관계(+0.60)보다 높게 나타났다. 또한 기술적 질은 부유한 국가나 빈곤한 국가에 관계없이 행복과 유의미한 상관관계를 나타내는 반면, 민주적 질은 단지 부유한 국가에서만 유의미한 상관관계를 나타냈다. 또한 이전 연구를 발전시켜, Ott, Jan(2010c)은 ‘the Gallup World Poll’ 등의 데이터를 활용하여 정부의 크기(size) 및 정부의 질(quality)과 평균적인 행복 사이의 상관관계, 정부의 크기(size) 및 정부의 질(quality)과 행복의 불평등 정도와의 상관관계를 밝히고, 이러한 관계에 인과성이 존재하는지를 규명하고자 하였다. 결과적으로 정부의 질과 평균적인 행복 사이에는 양의 상관관계가 존재하는 것으로 나타났으며, 정부의 질과 행복에서의 불평등 사이에는 부의 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. R. Ram(2009)은 국가간 비교를 통해 정부지출과 행복간의 관계를 규명하고자 하였다. 기존의 국가별 데이터를 활용하여 정부지출과 행복 사이에 유의미한 부의 상관관계가 있음을 통계적으로 검정하여 관련 선행연구들의 논의를 지지하였다. 또한 소득과 행복 사이에 유의미한 정의 상관관계가 있음을 통계적으로 검정하였다. 단, 분석과정에서 삶에 대한 만족도와 행복이 동일한 종속변수로써 혼용되었다.

3. 시민의 행복증진을 위한 정부개입에 대한 논의

앞서 살펴보았듯이, 시민의 삶의 질과 행복은 정부의 크기, 기술적 측면, 민주적 측면 등과도 관련이 있는 것으로 나타났다. 벤담과 같은 공리주의자들은 정부가 관할 행정, 입법, 사법에 의해 ‘최대 다수의 최대 행복’을 실현시킬 수 있다는 비전을 지녀야 한다고 주장한다. 그러나 이와 같은 공리주의자들의 관점에서는 두 가지 질문이 제기될 수 있다. 첫 번째 질문은 정부가 행복을 증진시킬 수 있는가 하는 것이며, 두 번째 질문은 정부가 행복을 증가시킬 수 있다고 하더라도 정부가 반드시 개입해야 하는가와 관련된 당위의 문제이다. 첫 번째 질문에 대해서는 여러 학자들이 실증적으로 답변하기 위해 많은 노력을 해온 반면, 두 번째 문제는 윤리적인 것으로 논의가 필요한 문제라고 볼 수 있다.(Jan Ott, 2010c)

그러나 정부가 개인의 행복을 증진시키는 것에 대한 두 번째 문제와 관련하여, 국정 운영에서 시민의 행복이 핵심적인 가치가 되어야 한다는 주장은 매우 설득력 있게 받아들여지고 있다. 여론조사에서도 행복은 사람들이 달성하려는 목표 중에서 최상위에 속하고 당연히 존중되어야 할 민주국가의 중요한 가치로 여겨진다(Ed Diener et al, 2007; Derek Bok 2011). 또한 Diener, Seligman과 같은 학자들은 심지어 언론을 통해 종종 정부가 국가적 웰빙수준을 추적하고 측정할 수 있는 체계적이고 표준화된 절차를 시행해야 한다고 주장하였다(Richard E. Lucas, 2004).

Vale'rie De Prycker(2010)은 기존의 연구를 토대로 행복의 정치에 대한 우호적인 의견들과 적대적인 의견들을 정리하였다.

<표 1> 행복의 정치에 대한 상반된 논의

<p style="text-align: center;">행복의 정치에 대한 우호적 근거</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 행복의 조건에 대한 충분한 지식이 존재함 - 행복은 정확하게 측정 가능함 - 행복은 최종적 가치이자 수단적 가치임 - 국민 행복을 증진시킬 수 있다는 가능성이 실제로 증명됨.
<p style="text-align: center;">행복의 정치에 대한 적대적 근거</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 행복의 측정이 왜곡될 수 있음 - 행복의 정의에 대한 합의가 존재하지 않음 - 정책이 행복을 증진시킨다는 것에 대한 지식이 충분하지 않음 - 행복을 주창하는 것이 사회와 시민에게 부정적인 효과를 줄 수 있음 - 행복의 증진은 천정효과(ceiling effect)로 인해 불가능할 수 있음 - 행복의 정치는 가부장적인 정부 개입을 의미할 수도 있음

출처: Vale'rie De Prycker(2010)

주로 행복을 정치적 목표로 바라보아야 할 것인지에 대해 찬성하는 입장은 행복이 최종적인 가치라는 점에 주목한다. 실제로 Richard Layard (2005)는 행복이 다른 목표들과 달리, 그 자체로 자명한 재화 (self-evidently good)이기 때문에 궁극적인 목표라고 주장하였다. 반면, 반대하는 입장은 행복을 측정하는 방법론적 한계에 주목한다. 또한 행복 증진이라는 목표 하에 정부의 지나친 개입 가능성에 대해서도 우려를 표하고 있다. 그러나 행복의 정치에 대한 과정과 방법이 민주적이고 합리

적이라면 행복의 정치를 우려하는 사람들에게도 정부가 시민의 행복을 증진시키는 것이 긍정적으로 비춰질 수 있다. Ott, Jan(2010c)은 정부가 시민의 행복을 증진시키는 것에 대한 정부개입의 정당성을 일부 수용하고 있다. 그러한 근거로써 행복이 높이 평가될 만한 결과로써 충분한 가치를 지니고 있으며, 시민의 행복을 증진시키는 것이 사회적으로 긍정적 효과를 야기할 수 있다는 점을 이야기하고 있다. 행복은 사람들의 건강에 긍정적인 영향을 끼치며(Veenhoven 2008; Jan Ott, 2010c), 행복한 사람일수록 정부정책에 더욱 적극적으로 참여하려는 의지를 가지고 동시에 덜 적대적인 경향이 있음을 증명할 수 있기 때문이다.(Guyen 2009; Jan Ott, 2010c)

4. 행정서비스와 시민의 행복

정부가 시민의 행복 증진을 위해 노력해야 한다는 정부개입의 정당성을 인정하는 학자들은 시민의 일상생활과 밀접한 관련이 있는 행정서비스와 개인의 행복 사이의 관계에 대해 주목한다.

고명철(2013)은 개인의 일상적인 생활영역과 밀접한 관련이 있는 공공서비스에 대한 만족도가 개인의 삶의 질에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 구조방정식 모형분석을 통해 검정하였다. 공공서비스는 도로유지 서비스, 여가서비스, 공공안전 서비스, 사회복지 서비스의 4가지로 측정되었다. 분석 결과, 공공서비스에 대한 만족도는 삶의 질에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 정부성과에 대한 인식에도 긍정적인 영향을 주고 있음을 밝혔다. 또한 정부성과에 대한 긍정적인 인식은 개인의 삶의 질에 대한 인식에 직접적으로 영향을 줄 수 있음을 보여주었다.

Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. (1999)은 삶의 질과 행정서비스에 대한 시민의 믿음 및 태도에 대한 서베이조사를 통해 행정서비스와 삶에 대한 만족도(life satisfaction), 삶의 질(quality of life), 행복(happiness)

간의 관계를 분석하였다. 행정서비스는 행정서비스 만족도, 행정서비스의 적격성(VFM; value for money), 서비스 지출 의향(spending preference), 서비스 수요 등을 통해 종합적으로 측정되었다. 다중회귀분석 결과, 행정서비스는 삶에 대한 만족도, 삶의 질, 행복에 대해 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

Grzeskowiak 외(2003)는 지역서비스에 대한 거주자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인들에 대해 분석하였다. 행정서비스로는 공립학교, 지방대학, 여가시설, 복지시설, 의료서비스, 일반적 지역행정서비스, 소방, 경찰, 쓰레기, 교통, 동물방제, 쇼핑시설 등이 포함되며, 이 외에도 사회생활에 대한 만족도, 가족생활에 대한 만족도, 이웃에 대한 만족도, 직업생활에 대한 만족도, 재정 상태에 대한 만족도 등이 변수로 설정되었다. 분석결과, 지역 환경에 대한 만족도와 이웃에 대한 만족도는 직접적으로 지역사회 서비스에 대한 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 거주에 대한 만족도 등 보다 생활의 하위 영역에 위치하는 삶에 대한 만족도는 지역사회서비스에 대한 만족도에 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R. (2008)은 지역사회 서비스가 삶의 질에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 구체적으로 거주, 교육, 정부, 보건, 고용, 치안, 교통, 여가, 소매업, 종교 등과 같은 지역서비스에 대한 거주자의 만족도가 지역사회 전반에 대한 만족도와 삶의 질에 대해 유의미한 영향을 주는지에 대해 통계적으로 검정하고자 하였다. 분석결과, 지역사회 서비스는 가족, 사회, 여가, 건강, 재정, 문화, 소비, 직업, 및 환경적 요인과 같은 주민의 생활영역에 대한 만족도를 높여 궁극적으로는 지역에 대한 만족도와 삶에 대한 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

<표 2> 국내외 주요 선행연구 요약

구분	국내외 주요 선행연구 검토		
	연구주제	연구방법	주요연구내용
1	공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석: 상향 확산식 접근을 토대로 (고명철, 2013)	문헌연구, 설문조사, 타당성 분석, 신뢰도 분석, 구조방정식 모형분석 등 실증분석	공공서비스만족도와 정부성과, 삶의 질 간의 관계를 규명하고자 함. 분석을 통해, 공공서비스에 대한 만족도는 삶의 질에 대한 개인의 인식에 영향을 줄 뿐만 아니라 정부성과에 대한 인식에도 긍정적인 영향을 준다는 것을 검증함.
2	국민 행복 결정 요인 분석 및 제도적 관리 방안 연구(정지범, 2011)	문헌연구, Q방법론을 통한 심층 인터뷰 및 포커스 그룹인터뷰 자료 분석, 설문조사, ANOVA 분석 등 실증분석	본 연구는 질적 방법론 및 양적·통계적 방법론을 활용하여 국민 행복을 결정짓는 다양한 요인들을 탐색하고 이를 유형화하였음. 이와 같이 분류된 유형에 따라 행복감을 증진시키기 위한 맞춤형 행복 정책을 제시함
3	OECD 국가의 삶의 질의 구조에 관한 연구(이내찬, 2012)	문헌연구, 해외사례조사, 신뢰도 분석, 주성분분석(principal component analysis) 등 실증분석	본 연구는 OECD 회원국을 대상으로 삶의 질에 영향을 주는 요인들에 대해 실증분석을 수행함. 분석 결과, 경제적 안정성과 공평한 소득분배가 회원국의 행복에 영향을 주는 주요 요인임을 밝힘.
4	국민 삶의 질 측정을 위한 분석틀(한준 외, 2011)	문헌연구, 해외사례조사	정책결정 과정에 활용될 수 있는 ‘삶의 질’ 측정 방법에 대해 연구하였음. 기존의 삶의 질 측정에 대한 다양한 접근들과 국가 단위의 삶의 질 연구, 국제비교 목적의 연구 등을 참고하여 삶의 질 측정영역과 지표들을 새롭게 산출함

구 분	국내외 주요 선행연구 검토		
	연구주제	연구방법	주요연구내용
5	한국인의 행복 지수와 그 의미(서은국 외, 2010)*	문헌연구, 설문조사, ANOVA분석, 위계적 회귀분석 등 실증분석	한국인의 일상생활에서 행복에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 회귀분석을 통해 규명하고자 함. 분석 결과, 소득, 연령, 시간대, 하고 싶은 일을 하는 정도, 하고 있는 일의 의미가 개인의 행복에 영향을 미치는 것으로 나타남
6	한국인의 행복지수 공식 개발(김명소·한영석, 2006)	문헌연구, 설문조사, 포커스 그룹인터뷰, 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석 등 실증분석	설문조사 결과를 토대로 한 요인 분석을 통해 한국인의 행복지수 공식을 개발하고자 함. 한국인의 행복지수 공식은 ‘행복=2.5*생존+2.5*관계+5*성장’으로 도출됨
7	한국인의 행복결정요인과 행복지수에 관한 연구(김승권 외, 2008)	문헌연구, 델파이조사, 설문조사, 회귀분석 등 실증분석	한국인의 인구통계학적 특징에 따라 행복에 영향을 줄 수 있는 다양한 요인들을 규명하고, 결과적으로 행복을 증진시켜줄 수 있는 방안을 모색하고자 함
8	Greater Happiness for a Greater Number: Some Non-controversial Options for Governments(Ott, Jan , 2010)	문헌연구, Gallup World Polls(2006) 데이터 활용, 상관관계분석 등 실증분석	본 연구는 정부의 크기(size) 및 정부의 질(quality)과 평균적인 행복 사이의 상관관계, 정부의 크기(size) 및 정부의 질(quality)과 행복의 불평등 정도와의 상관관계를 밝힘
9	Good Governance and Happiness in Nations: Technical Quality Precedes Democracy and Quality Beats Size(Ott, Jan , 2010)	문헌연구, Gallup World Polls(2006) 데이터 활용, World Bank ; Governance Matters VII: 총합 및 개별적 거버넌스 지표(1996년-2007년) 활용, 상관관계분석 등 실증분석	본 연구는 거버넌스의 질(quality of Governance)과 시민들의 행복(happiness)간의 상관관계, 거버넌스의 기술적, 민주적 측면과 행복간의 관계 및 관계들의 선형성 여부 등에 대해 분석하였음

구분	국내외 주요 선행연구 검토		
	연구주제	연구방법	주요연구내용
10	The Concepts of Quality of Life and Happiness . Correlation and Differences(Dalia Susniene, Algirdas Jurkauskas, 2009)	문헌연구, 비교분석, 설문조사, 상관관계분석 등 실증분석	삶의 질과 행복의 개념 차이와 두 개념간의 영향에 대해 규명하고자 함. 삶의 질과 행복의 개념 간에는 분명 연관성이 있으나, 때대로 삶의 질 지수가 높은 사람의 경우에도 불행함을 느낄 수 있고 궁핍한 사람의 경우에도 행복을 경험할 수 있음
11	Happiness on the Political Agenda? PROS and CONS(Vale'rie De Prycker, 2010)	문헌분석	본 연구는 정치 영역 내 행복 연구의 적용에 대한 문헌 분석을 수행하는 것을 주 내용으로 하고 있음. 정치인들이 행복의 증진을 정치적 아젠다로 설정하였을 경우 직면할 수 있는 도덕적 선택과 어려움에 대해 논의함
12	Government spending and happiness of the population: additional evidence from large cross-country samples(R. Ram, 2009)	문헌연구, New Economics Foundation, World Happiness Database, Subject Well Being(SWB) data 활용, 국가 간 비교, 다중회귀 분석 등 실증분석	본 연구는 국가간 비교를 통해 정부지출과 행복간의 관계를 규명하고자 함. 정부지출과 행복 사이에 음의 상관관계가 있음을 통계적으로 검정함. 또한 소득과 행복 사이에 양의 상관관계가 있음을 통계적으로 검정함
13	Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being(Bruce Heady, Ruut Veenhoven & Alex Wearing, 1991)	문헌연구, Australian Quality of Life panel survey (1981-1987) 데이터 활용, 민감성 분석 등 실증분석	결혼(marriage), 직업(work), 여가(leisure), 생활수준(standard of living), 친구관계(friendship), 건강(health)의 6개의 영역과 주관적 만족감(SWB) 사이에 존재하는 인과관계의 방향성을 평가함.

구분	국내의 주요 선행연구 검토		
	연구주제	연구방법	주요연구내용
14	Top-Down and Bottom-Up Models of Life Satisfaction Judgments(Richard E. Lucas, 2004)	문헌연구, GSOEP(German Socio-Economic Panel) dataset 활용, 자기회귀 모델(LST-AR: latent state-trait autoregressive model) 등 실증분석	만족감의 분산을 분석함으로써 주관적 만족감과 이를 구성하는 요인의 원인방향(causal direction)에 대해 연구함. 분석결과, top-down 이론과 bottom-up 이론 모두 의미 있는 것으로 나타남.
15	Absolute Income, Relative Income, and Happiness(Richard Ball and Kateryna Chernova, 2008)	문헌연구, World Values Survey (WVS) (Inglehart et al. 2003) 활용, 순서형 프로빗 회귀분석 등 실증분석	소득수준은 모두 행복과 통계적으로 유의미한 상관관계가 있음을 밝힘. 또한 상대적인 소득수준의 변화는 절대적인 소득수준의 변화보다 행복감에 훨씬 더 많은 영향을 주는 것으로 나타남.
16	Wealth and Happiness Revisited: Growing National Income Does Go with Greater Happiness(Michael R. Hagerty and Ruut Veenhoven, 2003)	문헌연구, 1958-1996. World Database of Happiness, GDP 활용, 상관분석, 회귀분석 등 실증분석	1인당 GDP가 행복에 미치는 영향에 대해 단기와 장기로 구분하여 국가별 비교를 수행함. 행복은 국가별 소득수준의 증가에 따라 함께 증가하는 것으로 나타남. 삶의 질과 행복개념을 혼용함.
17	Public Services and the Quality of Life(Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. , 1999)	문헌연구, 서베이조사, 상관분석, 다중 회귀분석 등 실증분석	행정서비스와 삶에 대한 만족도, 삶의 질, 행복 간의 관계를 분석한 결과, 행정서비스는 삶에 대한 만족도, 삶의 질, 행복의 변화량에 대해 각각 0.66, 0.57, 0.37의 설명력을 지니고 있음을 통계적으로 검정하여 bottom-up모형을 지지함.

구 분	국내외 주요 선행연구 검토		
	연구주제	연구방법	주요연구내용
18	Residents' satisfaction with community services: Predictors and outcomes(Grzeskowiak et al., 2003)	문헌연구, 서베이조사, 신뢰도 분석, 상관분석 등 실증분석	지역서비스에 대한 거주자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인들에 대해 분석하였음. 분석결과, 지역 환경에 대한 만족도와 이웃에 대한 만족도는 직접적으로 지역사회 서비스에 대한 만족도에 영향을 주었음.
19	How Does Residents' Satisfaction with Community Services Influence Quality of Life (QOL) Outcomes?(Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R., 2008)	문헌연구, 서베이조사, 상관분석, 회귀분석 등 실증분석	지역사회 서비스가 삶의 질에 미치는 영향에 대해 분석하였음. 분석결과, 지역서비스에 대한 거주자의 만족도가 지역사회 전반에 대한 만족도와 삶의 질에 대해 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타남.

제 3 절 선행연구의 의의 및 한계

앞서 살펴본 ‘행복’ 관련 이론 및 선행연구들은 행복이 단순히 소득과 같은 경제적 측면 뿐 아니라 일상생활에 대한 만족도, 종교, 직업, 연령 등 다양한 요인들이 복합적으로 영향을 미치는 고차원적 감정이라는 것을 제시하고 있다. 이와 같은 연구들은 행복의 정치에 관한 담론들과 함께 과거 경제적 지표만을 반영하여 국민소득 및 GDP 증대에 초점을 맞추었던 국가정책의 목표가 보다 복합적이고 최종적 목표인 국민 행복으로 전환되어야 한다는 필요성의 토대를 마련하고 있다. 그러나 기존의 연구들은 주로 행복과 경제적 지표와의 관련성에 대해서만 주목하고 있으며, 방법론적 측면에서도 범국가적 데이터를 활용하여 국가 간 비교를 통한 행복과 영향변수간의 관련성을 분석하고 있다. 이처럼 국가별 지표를 활용하는 다수 국외 선행연구의 경우에는 생태적 오류(ecological fallacy)의 가능성을 검토해볼 필요성이 있다. 생태적 오류란, 이론과 분석수준이 적합하지 않을 경우 발생하는 오류로 집단 또는 전체를 대상으로 수집한 자료를 이용하여 개인의 특성에 관한 추론을 할 때 발생한다.(김병섭, 2010) 국가별로 행복수준을 비교하기 위해서는 국가단위의 행복연구가 분명 필요하다. 그러나 이와 같이 국가별로 획일적인 비중을 지닌 보편적 지표들을 통해 산출한 행복지수 값을 토대로 개인의 주관적 감정인 행복에 영향을 미치는 요인들을 분석한다면 방법론적으로 생태학적 오류의 가능성은 높아진다.

또한 국내 선행연구의 경우, 대다수의 행복연구들이 한국인의 행복지수를 개발하는데 그 목적을 두었으며 행복에 영향을 주는 변수들을 규명하고자 하는 경우에도 종속변수로써 ‘행복’이 아닌 ‘삶에 대한 만족도’에 더 가까운 개념을 활용하고 있는 경우가 많다.

한편, 행정서비스와 행복 간의 관계를 분석한 연구는 국내외를 통틀어 그 수가 많지 않다. 행정서비스와 정부성과, 삶의 질 간의 관계를 분석한 국내연구의 경우에는 서비스유형에 따라 시민의 삶의 질에 미치는 효과

가 상이함에도 불구하고 개별 행정서비스 만족도와 삶의 질 간 관계에 관한 내용은 제한되어 있음을 알 수 있다. 특히 ‘학력’의 경우 선행연구를 통해 개인의 행복에 영향을 주는 주요 변수임이 밝혀졌으나, 이와 밀접한 관련이 있는 교육 서비스에 대한 평가는 다루어지지 않았다. 국외 연구의 경우, 서베이조사를 통해 삶의 질과 구별되는 ‘행복’변수를 활용했다는 점에서 의의가 있으나 행정서비스와 행복의 양자 관계에 주목한 것이 아닌, 주로 전반적인 지역사회 서비스의 작은 부분으로 행정서비스가 다루어지고 있음을 알 수 있다.

본 연구는 이러한 선행연구의 의의와 한계점을 토대로 연구의 시작점을 지정하였다. 본 연구는 보다 거시적인 측면에서 행정서비스에 대한 만족도가 시민의 행복에 미치는 영향에 대해 중점적으로 다루고자 한다. 또한 행복과 행복에 영향을 주는 여러 요인과의 관계를 규명하는 과정에서, 생태학적 오류의 가능성을 줄이기 위해 국가가 아닌 개인을 분석단위로 설정하였다. 또한 주관적 감정인 ‘행복’은 사람들에게 서로 다른 개념과 의미를 지닐 수 있다는 판단 하에, 본 연구에서는 행복을 정의하는 것이 아닌 ‘행복’자체를 사람들에게 질문함으로써 개인마다 다르게 인식되는 행복의 특성을 반영하고자 한다. 이와 더불어 경제학적 변수 이외에 다양한 영향변수들을 분석에 활용하여 연구의 타당성을 높이고자 한다.

제 3 장 연구문제 및 연구방법

제 1 절 연구문제

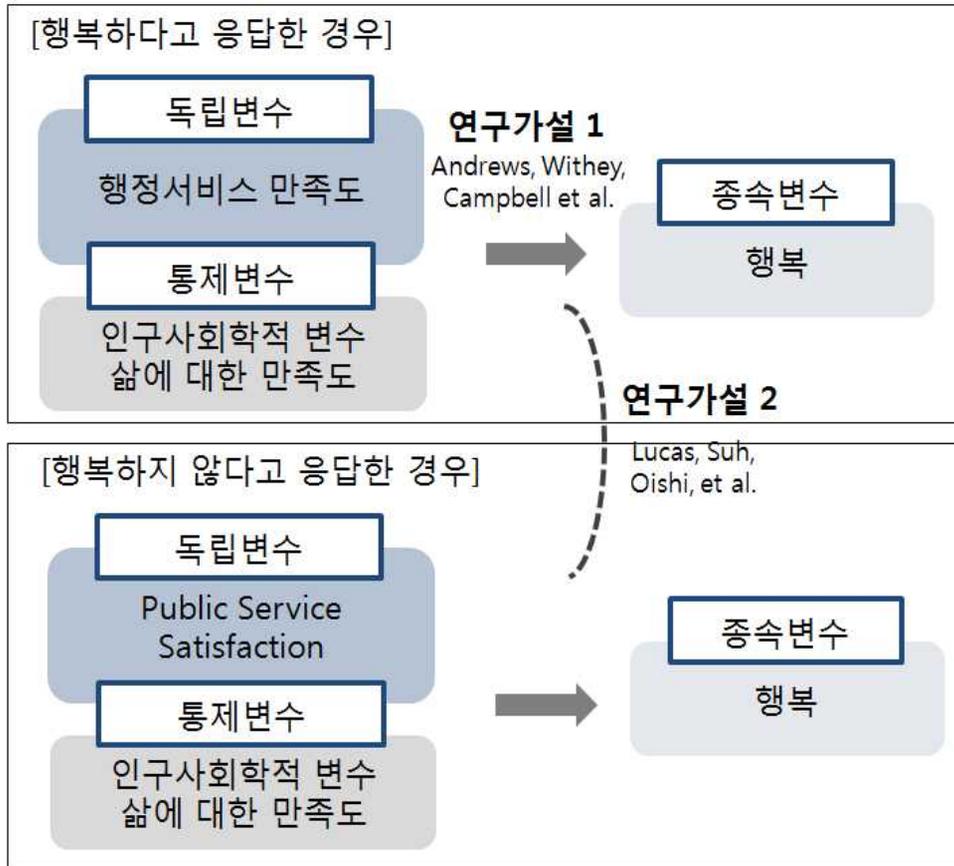
본 연구는 ‘행정서비스가 시민의 행복에 영향을 미치는가’를 연구문제로 삼는다. 따라서 본 연구는 앞서 살펴본 행복이론 중 상향이론(Bottom-up)에 근거하여 개인의 생활에 밀접한 관련이 있는 행정 서비스가 행복에 영향을 줄 수 있다는 가정 하에, 행정서비스에 대한 개인의 만족도가 주관적 행복감에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한지 검토하고자 한다.

다음으로, 하향이론(Top-down)을 토대로 행복하다고 응답한 사람들(‘매우 행복하다’, ‘행복하다’ 응답자)과 행복하지 않다고 응답한 사람들(‘전혀 행복하지 않다’, ‘행복하지 않다’ 응답자)간에 행정서비스 만족도가 개인의 행복에 미치는 영향력의 차이가 발생하는지 살펴보고자 한다.

제 2 절 연구모형 및 가설설정

본 연구의 기본적인 연구모형은 <그림 2>와 같다. Andrews and Withey(1976), Campbell 외(1976) 등의 선행연구에서 보고된 상향이론에 근거하여 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 모형에서 확인할 수 있듯이, 행복하다고 응답한 사람과 행복하지 않다고 응답한 사람을 구분하여 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이를 알아보하고자 한다. 이는 Diener, Lucas, Suh, & Oishi(2002) 등의 연구에서 제시된 바와 같이, 개인의 주관적 행복감에 따라 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향의 크기가 다를 것이라고 추측했기 때문이다.

<그림 2> 연구모형



이와 같은 연구 모형에 따라, 본 연구는 행정서비스가 개인의 행복에 영향을 줄 수 있다는 가정 하에 가설 1을 설정하였다. 구체적으로는 개인의 일상생활에 영향을 미치는 행정서비스를 크게 환경에 대한 부문, 교통 및 도로에 대한 부문, 문화 및 관광에 대한 부문, 공공질서 및 안전에 대한 부문, 사회복지에 대한 부문, 교육에 대한 부문, 보건에 대한 부문, 산업에 대한 부문으로 나누어 만족도를 측정하였으며, 이로부터 도출된 행정서비스 만족도가 행복에 통계적으로 유의미한 영향을 주는지 검

정하고자 하였다.

또한 행복하다고 응답한 개인과 행복하지 않다고 응답한 개인에게 각각 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력의 크기 차이가 발생할 것이라는 가정 하에 다음과 같이 가설 2를 설정하였다.

<가설 1> 행정서비스는 개인의 행복에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 행복하다고 응답한 개인과 행복하지 않다고 응답한 개인 간에 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이가 발생할 것이다.

제 3 절 자료 및 측정

1. 조사 설계

본 연구에서는 서울대학교 행정대학원 서베이센터가 한국갤럽에 의뢰하여 조사한 ‘2012년도 삶의 질과 정부 역할에 관한 조사’ 자료를 분석에 활용하고자 한다. ‘2012년도 삶의 질과 정부 역할에 관한 조사’는 지방자치단체 주민이 갖고 있는 삶의 질과 정부의 역할에 대한 인식을 정확히 파악하여, 향후 정부의 역할과 범위에 대한 가이드라인을 마련하는데 필요한 기초 자료를 제공하는 것을 목적으로 한 서베이조사이다. 2013년 1월 29일부터 2월 20일까지 23일간 전국 149개 시, 군, 구에 거주하는 만 19세 이상의 성인남녀를 대상으로 조사하였으며, 유효 표본은 10,450명이다. 표본추출 방법으로는 지역·연령·성별 층화 후 다단계 집락추출법을 활용하였고 표집오차는 95% 신뢰수준에서 $\pm 1.0\%$ 이다. 표집틀은 유

선전화 및 휴대전화 RDD의 Dual Frame을 활용하였으며, 구조화된 설문지(structured questionnaire)를 통해 CATI에 의한 전화조사를 실시하였다.

<표 3> 표본설계

조 사 대 상	전국의 시 지역에 거주하는 만 19세 이상 성인 남녀 (제주 지역과 전국 8개도의 군지역 제외)
유 효 표 본	10,450명
표 본 추 출	지역/성/연령별 할당표본추출
표 본 오 차	95% 신뢰수준에서 $\pm 1.0\%p$
표 집 틀	유선전화 및 휴대전화 RDD의 Dual Frame 활용
조 사 방 법	CATI에 의한 전화조사 (computer-assisted telephone interview)
조 사 일 시	2013년 1월 29일 ~ 2월 20일 (23일간)
자료수집도구	구조화된 질문지 (Structured Questionnaire)

설문지의 구성형태는 행정기관 신뢰도, 행정서비스 만족도, 생활 만족도 및 행복정도, 정치·경제적 이념성향, 응답자 특성 등으로 이루어져 있다. 본 연구에서는 이들 중 행정서비스 만족도에 대한 항목을 독립변수로 활용하였고, 행복 정도에 대한 항목을 종속변수로 활용하였다.

2. 변수 설정 및 척도

본 연구에서는 행정서비스에 대한 만족도를 반영하는 변수로써 자연환경, 교통 및 도로, 문화 및 관광, 공공질서 및 안전, 사회복지, 교육, 보건 고용의 8개 분야에 대한 서비스 만족도를 측정된 행정서비스 만족도 변수를 독립변수로 설정하였으며, 개인별로 문항을 통해 측정된 행복 정도를 종속변수로 설정하였다. 또한 이론과 선행연구에 의해, 행복에 영향을

줄 수 있는 인구사회학적 특성과 삶에 대한 만족도 변수 군을 통제변수로 설정하였다. 인구사회학적 특성에는 거주지 유형(광역시/일반시), 성별, 연령, 학력, 소득, 직업, 결혼, 가족수, 종교, 정치성향이 포함되며, 생활에 대한 만족도는 건강, 가족, 이웃, 경제, 주거, 종교, 여가, 직장생활에 대한 만족도가 포함된다.

독립변수인 행정서비스 만족도에 대한 각 문항은 ‘쓰레기 수거 및 거리의 청소상태 만족도’, ‘자연환경에 대한 만족도’, ‘대중교통 서비스 만족도’, ‘도로상태 만족도’, ‘공공도서관 만족도’, ‘문화 활동 여건 만족도’, ‘공원 및 여가시설 만족도’, ‘상하수도 서비스 만족도’, ‘치안 및 사회질서 유지 만족도’, ‘119 소방방재서비스 만족도’, ‘사회복지시설 만족도’, ‘초/중/고등학교 교육여건 만족도’, ‘보육여건 만족도’, ‘의료시설 만족도’, ‘쇼핑여건 만족도’, ‘취업 여건 만족도’의 총 16개 세부항목으로 구성되어 있으며, 각각의 항목마다 매우 만족한다(5점), 만족한다(4점), 보통이다(3점), 만족하지 않는다(2점), 전혀 만족하지 않는다(1점)의 5점 척도로 응답유형이 구분되어 있다.

종속변수와 관련된 문항으로는 ‘귀하의 현재 행복수준은 어떠한 상태입니까’라는 질문을 활용하였으며, 행정서비스 만족도 질문유형과 마찬가지로 매우 행복하다(5점), 행복하다(4점), 보통이다(3점), 행복하지 않다(2점), 전혀 행복하지 않다(1점)의 5점 척도로 구성되어 있다.

<표 4> 독립변수 및 종속변수 구성 및 척도

변수		설문 항목	척도
독립 변수	행정서비스 만족도	쓰레기 수거 및 거리의 청소상태	1= 전혀 만족하지 않는다 2= 만족하지 않는다 3= 보통이다 4= 만족한다 5= 매우 만족한다
		자연환경	
		대중교통 서비스	
		도로 상태	
		공공 도서관	
		문화 활동 여건	
		공원 및 여가시설	

		상하수도 서비스	
		치안 및 사회질서 유지	
		119 소방 방재서비스	
		사회복지시설	
		초/중/고등학교 교육여건	
		보육여건	
		의료시설	
		쇼핑여건	
		취업여건	
종속변수	행복		1= 전혀 행복하지 않다 2= 행복하지 않다 3= 보통이다 4= 행복하다 5= 매우 행복하다

마지막으로 통제변수로는 먼저 인구통계학적 특성을 나타내는 지역유형, 성별, 연령, 최종학력, 월평균가구소득, 직업, 결혼여부, 가족수, 종교, 정치성향의 10개 변수로 설정하였다. 또한 삶에 대한 만족도(life satisfaction)가 주관적 행복감에 영향을 줄 수 있다는 선행연구를 토대로, 행정서비스 만족도 이외에 행복감에 영향을 미칠 수 있는 삶에 대한 만족도를 나타내는 8개 변수를 통제변수로 설정하였다. 따라서 본 연구에서는 <표 4>, <표 5>와 같이 독립변수, 종속변수, 통제변수를 구성하였다.

<표 5> 통제변수 구성 및 척도

변수		설문 항목	척도
통제 변수 (1)	인구통계학적 변수	지역	1= 특/광역시 2= 일반시
		성별	1= 남성 2= 여성
		연령	연속변수
		최종학력	1= 초등학교 졸업 이하 2= 중학교 졸업

			3= 고등학교 졸업 4= 대학교 졸업 5= 대학원 이상
		월평균가구소득	1= 100만원 미만 2= 100-199만원 이하 3= 200-299만원 이하 4= 300-399만원 이하 5= 400-499만원 이하 6= 500-599만원 이하 7= 600만원 이상
		직업	1= 농/수/축산업 2= 자영업 3= 판매/서비스직 4= 기능/숙련공 5= 일반 작업직 6= 사무기술직 7= 경영/관리직 8= 전문/자유직 9= 정부 공무원 10= 공공기관 종사자 11= 전업주부 12= 학생 13= 무직 '기타', '화이트칼라', '블루칼라', '비경제활동자'으로 더미변수화하여 분석함
		결혼여부	1= 미혼 2= 기혼 3= 이혼/사별 4= 기타 '기혼', '미혼'으로 더미변수화하여 분석함
		가족수	연속변수
		종교	1= 기독교(개신교) 2= 천주교(카톨릭)

			3= 불교 4= 종교 없음 '종교있음', '종교없음'으로 더미변수화하여 분석함
		정치성향	1= 진보 2= 중도 3= 보수
통제 변수 (2)	삶에 대한 만족도 (life satisfaction)	건강상태에 대한 만족도	1= 전혀 만족하지 않는다 2= 만족하지 않는다 3= 보통이다 4= 만족한다 5= 매우 만족한다
		가족관계에 대한 만족도	
		이웃관계에 대한 만족도	
		경제상태에 대한 만족도	
		주거상태에 대한 만족도	
		종교생활에 대한 만족도	
		여가생활에 대한 만족도	
직장생활에 대한 만족도			

3. 분석 방법

본 연구는 이와 같은 서베이조사를 통해 수집된 데이터를 바탕으로 주요 관심사인 독립변수와 종속변수 사이의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한다. 구체적으로 행정서비스 만족도가 개인의 행복에 미치는 영향력의 변화를 살펴보기 위해 인구통계학적 변수와 8개의 영역으로 측정된 생활에 대한 만족도 변수를 단계적으로 모형에 추가함으로써 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이와 모형의 설명력을 살펴보고자 한다. 이상으로 앞서 언급한 내용을 요약한 본 연구의 기본적인 회귀식은 다음과 같다.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \beta_{11} X_{11} + \beta_{12} X_{12} + \varepsilon$$

주: Y=행복, β_0 =상수, X_1 =지역유형, X_2 =성별, X_3 =연령, X_4 =최종학력, X_5 =월평균가구소득, X_6 =직업, X_7 =결혼여부, X_8 =가족수, X_9 =종교, X_{10} =정치성향, X_{11} =행정서비스 만족도, X_{12} =삶에 대한 만족도

또한 본 연구는 이와 같은 회귀식으로 도출된 분석결과를 토대로, 개인의 행복수준별로 행복에 미치는 행정서비스 만족도의 영향력 차이를 알아보기 위한 추가적인 분석을 수행하고자 한다. 다음으로, 분석 결과를 통해 각각의 가설이 통계적으로 유의미한지를 검정하고 선행연구를 토대로 분석결과가 주는 함의를 논의해 볼 계획이다.

분석 순서는 다음과 같다. 먼저 모델 1에서는 행복과 관련된 다수의 선행연구들을 토대로 인구통계학적 변수가 개인의 행복에 미치는 영향이 통계적으로 유의한지를 살펴보고자 한다. 다음으로는 Michalos, A. C., & Zumbo, B. D.(1999), Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R.(2008) 등의 선행연구를 토대로 개인의 일상생활에 밀접한 관련이 있는 행정서비스가 개인의 행복에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한지를 살펴보기 위하여, 모델 1의 독립변수에서 행정서비스 만족도 변수를 추가하여 모델 2를 구성하였다. 마지막으로 Bruce Heady, Ruut Veenhoven & Alex Wearing(1991), Grzeskowiak 외(2003) 등의 선행연구에 따라 삶에 대한 만족도가 개인의 행복에 영향을 줄 수 있다는 이론 하에, 삶에 대한 만족도 변수를 모형 2에 추가적으로 포함시켜 모형 3을 구성하였다. 이와 같이 구성한 모델 1, 모델 2, 모델 3간의 설명력의 변화량이 통계적으로 유의미한지를 살펴보고, 행정서비스가 행복에 미치는 영향력인 β_{11} 값의 변화량을 살펴보고자 한다.

다음으로 행복수준별로 행복에 미치는 행정서비스 만족도의 영향력 차이를 알아보기 위해 행정서비스 만족도와 행복수준을 곱한 상호작용 항(interaction term)을 회귀식에 포함하여 분석을 수행하고자 한다. 이 때 상호작용 항의 계수 값이 양수이고 그 절대 값이 클수록, 행복한 사람들에게서 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력이 더 크다고 해석할 수 있다. 반면, 계수 값이 음수이고 절대 값이 클수록, 행복하지 않은 사람들에게서 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 더 크다고 볼 수 있다.

제 4 장 실증분석 결과

제 1 절 기초통계량 분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

총 10,450의 표본은 각각의 인구통계학적 특성에 따라 고르게 분포되어 있음을 알 수 있다. 구체적으로 지역유형에 따라 특별·광역시와 일반시가 각각 3,050명과 7,400명으로 각각 29.2%와 70.8%를 차지하고 있으며, 성별에 따라서는 남녀가 5,125명과 5,325명으로 각각 49%, 51%를 차지하고 있다. 연령별로는 19-29세 이상 15.6%, 30대 이상 18%, 40대 이상 22.4%, 50대 이상 20.6%, 60대 이상 13.1%, 70대 이상이 10.3%를 차지하고 있다. 학력별로 보면, 초등학교 졸업이하가 11.5%, 중학교 졸업 9.1%, 고등학교 졸업 37.9%, 대학교 졸업 36.4%, 대학원 이상 4.4%의 비율을 보이고 있다.

한편 자영업, 농·수축산업, 판매/서비스직, 기능/숙련공, 일반작업직, 사무기술직, 경영/관리직, 전문/자유직, 정부 공무원, 공공기관 종사자, 전업주부, 학생, 무직으로 구성된 13개 직업군을 크게 ‘일하는 사람’과 ‘일하지 않는 사람’으로 구분하면 각각의 비율이 51.2%, 48.1%로 구성되어 있음을 알 수 있다. 이 가운데 일하는 사람의 직업 유형을 기타, 화이트라, 블루칼라로 구분하면 각각 17.2%, 11.5%, 22.5%의 비율을 보이고 있다.

전체 표본은 소득수준에 따라서도 비교적 고른 분포를 보이고 있다. 월평균소득을 기준으로 표본의 분포를 살펴보았을 때, 100만원 미만은 14.4%, 100만원 이상 199만원 이하 12.1%, 300만원 이상 399만원 이하 18%, 400만원 이상 499만원 이하 12.7%, 500만원 이상 599만원 이하 11.6%, 600만원 이상 12.3%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 또한 전체

응답자의 74.8%는 기혼, 20.7%는 미혼으로 응답자 중 기혼자의 비율이 상대적으로 높은 비중을 보이고 있다. 가족수의 분포는 1명이 7.7%, 2명 22.8%, 3명 20.7%, 4명 34.5%, 5명 10.3%, 6명 이상 3.6%의 비율로 나타나 일반적으로 가족수가 2명 이상 4명 이하인 응답자가 가장 많다는 것을 확인할 수 있다. 종교여부를 살펴보면 종교를 믿는 사람이 54.9%로 종교를 믿지 않는 사람 46.1%보다 더 높으며, 종교를 믿는 사람 중에서는 종교에 따라 기독교 23.7%, 불교 21.0%, 천주교 8.5%, 기타 0.7% 순으로 나타났다. 정치성향 측면에서 살펴보면, 진보가 30.1%, 중도가 24.6%, 보수가 35.4%로 응답자 중 보수 성향을 지닌 사람이 다소 많은 것으로 나타났다. 본 연구에서 활용된 서베이의 응답자 표본 수는 총 10,450명이지만, 각 변수별로 모름/무응답자를 제외한 표본만을 분석에 활용하였다.

<표 6> 표본의 인구통계학적 분포

구 분		빈도	%	
전체		10,450	100.0	
지역 유형별	특·광역시	3,050	29.2	
	일반시	7,400	70.8	
성별	남 자	5,125	49.0	
	여 자	5,325	51.0	
연령별	19 ~ 29세	1628	15.6	
	30 대	1884	18.0	
	40 대	2344	22.4	
	50 대	2148	20.6	
	60 대	1372	13.1	
	70대 이상	1074	10.3	
학력별	초등학교 졸업 이하	1200	11.5	
	중학교 졸업	951	9.1	
	고등학교 졸업	3961	37.9	
	대학교 졸업	3803	36.4	
	대학원 이상	461	4.4	
	모름/무응답	74	0.7	
직업별	일하는	기타	1795	17.2

	사람	블루칼라	1,203	11.5
		화이트칼라	2,347	22.5
	일하지 않은 사람		5028	48.1
	모름/무응답		77	0.7
월평균 가구 소득별	100만원 미만		1507	14.4
	100 ~ 199만원 이하		1269	12.1
	200 ~ 299만원 이하		1,567	15.0
	300 ~ 399만원 이하		1,881	18.0
	400 ~ 499만원 이하		1,323	12.7
	500 ~ 599만원 이하		1,207	11.6
	600만원 이상		1,289	12.3
	모름/무응답		407	3.9
결혼 여부별	미혼		2,162	20.7
	기혼		7,820	74.8
	이혼 / 사별		468	4.5
가족수	1명		804	7.7
	2명		2,386	22.8
	3명		2,158	20.7
	4명		3,602	34.5
	5명		1,073	10.3
	6명 이상		377	3.6
	모름/무응답		50	0.5
종교별	종교 있음	기독교(개신교)	2,478	23.7
		천주교(카톨릭)	889	8.5
		불교	2,195	21.0
		기타	70	0.7
	종교 없음		4,818	46.1
정치성향	진보		3147	30.1
	중도		2570	24.6
	보수		3698	35.4
	모름/무응답		1035	9.9

2. 통제변수의 기술통계치

인구통계학적 변수와 삶에 대한 만족도 변수로 구성된 통제변수의 기술

통계치를 살펴보면 <표 7>과 같다. 먼저 지역유형에 따른 기술통계값을 살펴보면 앞서 표본의 현황에서 확인할 수 있었듯이 특별·광역시에 거주하는 응답자보다 일반시에 거주하고 있는 응답자 수가 더 많다는 것을 알 수 있다. 성별은 남녀가 비슷한 비율을 보이고 있으며, 응답자의 평균 연령은 47.64세임을 알 수 있다. 응답자의 평균 최종학력은 고등학교 졸업 이상이며, 평균 월평균가구소득은 '200-299만원 이하' 구간과 '300만원-399만원 이하' 구간에 걸쳐 있다는 것을 알 수 있다.

문항 3-1부터 3-8까지 측정된 건강상태, 가족관계, 이웃관계, 경제상태, 주거상태, 종교생활, 여가생활, 직장생활 8개 영역의 삶에 대한 만족도의 기술통계치는 다음과 같다. 만족도 값이 가장 높은 가족관계에 대한 만족도(4.11)와 만족도 값이 가장 낮은 경제상태에 대한 만족도(3.12)를 제외하면, 만족도가 높은 순서대로 종교생활에 대한 만족도(3.88), 이웃관계에 대한 만족도(3.72), 건강상태에 대한 만족도(3.59), 주거상태에 대한 만족도(3.57), 직장생활에 대한 만족도(3.41), 여가생활에 대한 만족도(3.37)을 나타내고 있다.

<표 7> 통제변수의 기술통계치

변수	N	최소값	최대값	평균	표준편차
지역유형	10450	1	2	1.71	0.455
성	10450	1	2	1.51	0.500
연령	10450	19	97	47.64	16.043
최종학력	10376	1	5	3.13	1.040
월평균가구소득	10043	1	7	3.90	1.942
직업	10373	1	13	7.82	4.079
결혼여부	10450	1	3	1.84	0.475
가족수	10400	1	12	3.29	1.291
종교분류	10380	1	4	2.90	1.223
정치적 이념성향	9415	1	3	2.06	0.851

건강상태에 대한 만족도	10444	1	5	3.59	1.035
가족관계에 대한 만족도	10419	1	5	4.11	0.760
이웃관계에 대한 만족도	10198	1	5	3.72	0.927
경제상태에 대한 만족도	10430	1	5	3.12	1.063
주거상태에 대한 만족도	10432	1	5	3.57	0.963
종교생활에 대한 만족도	9977	1	5	3.88	0.832
여가생활에 대한 만족도	10302	1	5	3.37	1.070
직장생활에 대한 만족도	10207	1	5	3.41	1.055

3. 독립변수 및 종속변수의 기술통계치

문항 2-1부터 2-16까지 측정된 행정서비스 만족도에 대한 기술통계치는 다음 <표 8>과 같다. 각각의 변수에 대하여 결측값을 제외하고 16개 서비스에 대한 행정서비스 만족도 중 만족도가 높은 상위 3개 서비스는 ‘119소방 방재 서비스(3.88)’, ‘상하수도 서비스(3.80)’, ‘자연환경(3.67)’으로 나타났다. 반면, 만족도가 가장 낮은 하위 3개 서비스는 ‘취업여건 만족도(2.40)’, 문화 활동 여건 만족도(3.01)’, ‘의료시설 만족도(3.08)’로 나타났다. 상위 및 하위 6개 서비스를 제외한 기타 행정서비스 만족도에 관하여 만족도가 높은 순서대로 살펴보면, 쓰레기 수거 및 거리의 청소상태 만족도(3.65), 쇼핑 여건 만족도(3.48), 치안 및 사회질서 유지 만족도(3.44), 공공 도서관 만족도(3.41), 대중교통 서비스 만족도(3.40), 도로 상태 만족도(3.28), 초/중/고등학교 교육여건 만족도(3.28), 보육여건 만족도(3.23), 공원 및 여가시설 만족도(3.22), 사회복지시설 만족도(3.15)임을 알 수 있다.

한편, 본 연구의 종속변수인 행복에 대한 응답자의 평균적인 행복 수준은 3.65로 나타났다.

<표 8> 독립변수 및 종속변수의 기술통계치

변수		N	최소값	최대값	평균	표준편차
독립변수	쓰레기 수거 및 거리의 청소상태 만족도	10431	1	5	3.65	1.013
	자연환경에 대한 만족도	10405	1	5	3.67	1.039
	대중교통 서비스 만족도	9984	1	5	3.40	1.143
	도로 상태 만족도	10411	1	5	3.28	1.147
	공공 도서관 만족도	8892	1	5	3.41	1.134
	문화 활동 여건 만족도	9785	1	5	3.01	1.194
	공원 및 여가시설 만족도	10213	1	5	3.22	1.212
	상하수도 서비스 만족도	10313	1	5	3.80	.891
	치안 및 사회질서 유지 만족도	10076	1	5	3.44	1.008
	119 소방 방재서비스 만족도	9069	1	5	3.88	.806
	사회복지시설 만족도	9358	1	5	3.15	1.127
	초/중/고등학교 교육여건 만족도	9407	1	5	3.28	1.098
	보육여건 만족도	8793	1	5	3.23	1.059
	의료시설 만족도	10353	1	5	3.08	1.168
	쇼핑 여건 만족도	10365	1	5	3.48	1.090
취업 여건 만족도	9205	1	5	2.40	1.080	
종속변수	행복	10414	1	5	3.65	0.969

제 2 절 변수의 타당성 및 신뢰성 분석

일반적으로 연구 결과를 일반화하기 위해서 반드시 충족시켜야할 요건으로 측정도구의 신뢰성(reliability)과 타당성(validity)이 논의된다. 본 연구에서는 크론바하 알파계수(Cronbach's Alpha) 검정과 요인분석을 통해 신뢰성과 타당성을 검정하고자 한다.

1. 신뢰도 검정

신뢰성이란 측정도구가 일관성을 확보하고 있는지를 나타내는 기준이다. 일반적으로 측정도구의 신뢰도가 높다는 것은 동일한 측정도구를 사용하여 반복적으로 동일한 개념을 측정할 때 그 결과가 항상 일정한 값을 나타내는 것을 의미한다. 본 연구에서는 설문도구의 신뢰성을 검정하기 위하여 가장 많이 활용되는 기법인 크론바하 알파계수(Cronbach's Alpha) 검정을 활용하였다. 크론바하 알파계수 검정이란 각 문항의 분산을 통해 신뢰도를 측정하는 방법으로써, 알파계수는 0과 1사이의 값을 지니고 그 값이 클수록 문항의 신뢰도가 높은 것을 의미한다.

본 연구에서는 타당성 검정을 위한 요인분석을 수행하기에 앞서, 측정도구인 다수 문항들의 일관성을 측정하기 위한 신뢰도 분석을 수행하였으며 분석결과는 다음과 같다.

<표 9> 신뢰도 통계량

변수	Cronbach의 알파	항목 수
행정서비스 만족도	.850	16
삶에 대한 만족도	.758	8

신뢰도 분석 결과, 각각의 변수들을 측정하고 있는 문항들의 크론바하 알파계수의 값이 0.850, 0.758로, 일반적으로 신뢰도의 조건을 충족시킨다

고 간주되는 기준치인 0.6 이상으로 나타났다.

2. 타당성 검정

타당성이란 연구자가 조사하고자 하는 것을 제대로 조사했는지를 나타내는 기준을 의미한다. 타당성의 유형에는 측정도구와 관련된 구성타당성(construct validity), 변수들 간 인과관계와 관련된 내적타당성(internal validity), 분석단위 및 표본추출과 관련된 외적타당성(external validity), 측정하려는 속성과 실제 속성의 상관관계와 관련된 기준타당성(criterion-related validity) 등이 있다. 이 중 구성타당성은 측정도구가 이론적 구성개념(theoretical construct) 및 가설과 얼마나 일치하는지를 나타내는 기준이다(김병섭, 2010). 측정도구의 타당성을 검정하는 방법은 다양하지만, 본 연구에서는 이 중 요인분석(Factor Analysis)이라는 통계적 기법을 통해 문항들의 구성타당성을 검정하고자 한다. 요인분석이란 데이터행렬에서 변수들 사이에 존재하는 상관관계를 기준으로 변수들을 묶어 새로운 요인(factor)으로 구분해주는 기법이다(안광호 외, 2006). 본 분석에서는 요인분석의 기본적인 통계량으로써 초기해법을 설정하고, 요인추출 방법으로는 주성분 분석을 설정하였다. 또한 요인추출의 기준이 되는 고유값을 1로 설정하여 분석을 수행하였으며, 이와 같이 생성된 요인점수의 값을 새로운 변수로써 연구에 활용함으로써 연구결과 전반의 타당성을 확보하고자 한다.

<표 10> 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도 요인분석 결과

요인명	측정변수	요인성분	추출 제곱합 적재값	
		합계	합계	% 분산
행정서비스 만족도	2-1	.513	4.974	31.089
	2-2	.452		
	2-3	.558		
	2-4	.575		
	2-5	.502		
	2-6	.650		
	2-7	.636		
	2-8	.528		
	2-9	.550		
	2-10	.480		
	2-11	.628		
	2-12	.624		
	2-13	.592		
	2-14	.584		
	2-15	.549		
	2-16	.441		
삶에 대한 만족도	3-1	.547	3.009	37.618
	3-2	.612		
	3-3	.465		
	3-4	.716		
	3-5	.679		
	3-6	.490		
	3-7	.651		
	3-8	.694		

주: 주성분 분석으로 추출

제 3 절 다중회귀분석

1. 변수 간 상관관계

본 연구는 다중회귀분석을 하기에 앞서, 독립변수 및 통제변수와 종속변수 간의 관계와 상대적 영향력을 알아보기 위해 각 변수들 간의 상관분석을 수행하였다. 또한 독립변수 간 다중공선성 문제가 발생하는지 살펴보기 위하여 행정서비스 만족도와 관련된 각 문항들의 상관분석도 함께 수행하였다. 독립변수인 행정서비스 만족도와 행복간의 상관분석을 수행한 결과, 다수의 독립변수와 종속변수 간의 상관관계가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 마찬가지로 선행연구에 따라 행복에 영향을 줄 수 있다고 예측하였던 생활에 대한 만족도와 행복 사이의 상관관계 또한 높은 것으로 나타났다. 한편, 독립변수인 행정서비스 만족도를 측정하는 문항들 간의 상관관계도 통계적으로 유의미하게 나타났으나, 상관계수 값이 0.5를 크게 초과하지 않는 것으로 나타나 회귀분석을 적용하는데 문제가 될 정도는 아님을 확인할 수 있었다.

행정서비스 만족도와 행복 간의 구체적인 상관분석 결과는 다음과 같다. 행정서비스 만족도를 측정하는 항목 들 중 유의수준 $p < 0.01$ 하에서, 행복과 가장 높은 상관관계를 지닌 변수는 ‘취업 여건에 대한 만족도 (.168**)’로 나타났으며, 가장 낮은 상관관계를 지닌 변수는 ‘119 소방 방재 서비스에 대한 만족도(.097**)’로 나타났다. 이 외에도 다양한 분야의 행정서비스 만족도가 행복과 유의미한 상관관계를 지니고 있음을 살펴볼 수 있었다. 상관계수 값이 큰 순서대로 살펴보면, 쓰레기 및 거리의 청소상태 만족도(.151**), 치안 및 사회질서 유지 만족도(.148**), 사회복지시설 만족도(.148**), 자연환경에 대한 만족도(.145**), 공공도서관 만족도(.139**), 문화 활동 여건 만족도(.128**), 도로상태 만족도(.118**), 공원 및 여가시설 만족도(.118**), 상하수도 서비스 만족도(.116**), 대중

교통 서비스 만족도(.115**), 보육여건 만족도(.112**), 쇼핑여건 만족도(.110**), 의료시설 만족도(.103**), 초/중/고등학교 교육여건 만족도(.101**)가 행복 수준과 유의미한 상관관계를 나타냈다.

다음으로 삶에 대한 만족도와 행복 사이의 구체적인 상관분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 삶에 대한 만족도를 측정하는 항목 들 중 유의수준 $p < 0.01$ 하에서, 행복과 가장 높은 상관관계를 지닌 변수는 직장생활에 대한 만족도(.448**)로 나타났다. 다음으로는 경제 상태에 대한 만족도(.413**)가 행복과 높은 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며, 상관계수의 크기에 따라 가족관계에 대한 만족도(.385**), 여가생활에 대한 만족도(.360**), 주거상태에 대한 만족도(.332**), 건강상태에 대한 만족도(.330**), 이웃관계에 대한 만족도(.246**), 종교생활에 대한 만족도(.223**) 순으로 나타났다.

<표 11> 행정서비스 만족도와 행복 간 상관분석 결과

	문 2-1	문 2-2	문 2-3	문 2-4	문 2-5	문 2-6	문 2-7	문 2-8	문 2-9	문 2-10	문 2-11	문 2-12	문 2-13	문 2-14	문 2-15	문 2-16	행복
문 2-1	1																
문 2-2	.394**	1															
문 2-3	.253**	.211**	1														
문 2-4	.319**	.281**	.369**	1													
문 2-5	.207**	.172**	.230**	.223**	1												
문 2-6	.219**	.163**	.323**	.284**	.413**	1											
문 2-7	.231**	.228**	.271**	.299**	.307**	.517**	1										
문 2-8	.244**	.239**	.224**	.261**	.196**	.223**	.277**	1									
문 2-9	.312**	.306**	.242**	.300**	.183**	.220**	.257**	.321**	1								
문 2-10	.214**	.193**	.190**	.204**	.217**	.217**	.216**	.243**	.329**	1							
문 2-11	.262**	.235**	.255**	.286**	.295**	.398**	.375**	.266**	.326**	.283**	1						
문 2-12	.217**	.209**	.277**	.263**	.229**	.338**	.320**	.241**	.289**	.219**	.346**	1					
문 2-13	.191**	.199**	.236**	.247**	.255**	.270**	.281**	.227**	.246**	.229**	.361**	.497**	1				
문 2-14	.179**	.108**	.308**	.284**	.191**	.346**	.320**	.224**	.217**	.187**	.315**	.374**	.341**	1			
문 2-15	.164**	.117**	.307**	.222**	.216**	.333**	.297**	.221**	.178**	.201**	.238**	.301**	.257**	.428**	1		
문 2-16	.169**	.095**	.168**	.190**	.163**	.253**	.220**	.137**	.178**	.125**	.269**	.218**	.213**	.243**	.227**	1	
행복	.151**	.145**	.115**	.118**	.139**	.128**	.118**	.116**	.148**	.097**	.148**	.101**	.112**	.103**	.110**	.168**	1

** p<0.01, * p<0.05, two-tailed test

<표 12> 삶에 대한 만족도와 행복 간 상관분석 결과

	건강상태	가족관계	이웃관계	경제상태	주거상태	종교생활	여가생활	직장생활	행복
건강상태	1								
가족관계	.337**	1							
이웃관계	.141**	.316**	1						
경제상태	.312**	.316**	.206**	1					
주거상태	.262**	.306**	.213**	.497**	1				
종교생활	.136**	.221**	.217**	.199**	.234**	1			
여가생활	.247**	.242**	.194**	.368**	.328**	.283**	1		
직장생활	.280**	.292**	.207**	.439**	.351**	.241**	.443**	1	
행복	.330**	.385**	.246**	.413**	.332**	.223**	.360**	.448**	1

** p<0.01, * p<0.05, two-tailed test

2. 회귀분석을 위한 기본 가정의 검증

다중회귀분석(multiple regression analysis)이란 설명변수가 2개 이상인 회귀모형을 분석대상으로 삼아 독립변수와 종속변수 사이의 인과 관계를 규명하고, 이를 통해 한 변수로부터 다른 변수의 변화를 예측하는 통계적 기법을 의미한다.(이종원, 2003) 즉, 앞서 살펴본 상관분석이 두 변수간의 관계를 알아보는 것이라면, 회귀분석은 독립변수에 따라 종속변수가 변화하는 정도를 예측하기 위한 분석방법이다. 이와 같은 회귀분석을 수행하기 위해서는 분석의 전제조건이 되는 몇 가지의 가정이 존재한다.

첫째, 독립변수와 종속변수는 서로 선형관계를 지닌다. 둘째, 오차의 평균값은 0이 되어야 한다. 셋째, 변수간의 오차는 상호 독립적인 관계를 갖는다. 넷째, 오차의 분산은 회귀식상의 모든 값에서 일정해야 하며, 다섯째, 독립변수는 비확률변수라는 가정을 만족해야 한다. 마지막으로 오차는 정규분포를 따른다고 가정한다.(박정식 외, 2007)

본 연구는 위에서 언급한 바와 같이 다중회귀분석의 전제조건을 충족시키기 위해 오차항 간의 자기상관성과 다중공선성의 문제를 검토하였다. 먼저 본 연구는 자기상관성을 검정하기 위해 Durbin-Watson test를 수행하였다. Durbin-Watson의 통계량인 d 값은 0부터 4까지의 값을 지니며, 일반적으로 2에 가까운 수치일수록 오차항의 독립성 가정을 만족시켜 자기상관이 존재하지 않는 것으로 간주된다. 본 연구에서 분석한 모형의 Durbin-Watson의 d 값은 1.967으로 2에 근접한 수준을 유지하고 있어 자기상관의 문제가 발생하지 않는 것으로 판단되었다.

한편, 다중공선성의 문제를 검정하기 위해 공차한계 및 VIF 검정을 수행하였다. 일반적으로 공차한계가 0.1 이하이거나 분산팽창계수인 VIF 값이 10 이상일 경우, 다중공선성의 문제가 발생하는 것으로 간주되어 해당 변수를 제외한 후 회귀분석을 수행하는 것이 바람직하다. 그러나 본 연구에서는 각 문항들의 VIF 값이 1.0부터 2.16 사이의 값을 지니며, 공차한계가 최소 0.46 이상인 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 발생

하지 않는 것으로 검정되었다.

3. 분석결과

1) 행정서비스가 개인의 행복에 미치는 영향(가설 1)

행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향을 검정하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 삶에 대한 만족도 변수가 통제변수로서 모형에 추가되기 이전과 이후의 행정서비스 만족도의 영향력을 살펴보기 위하여 총 세 개의 모형을 구성하여 회귀분석을 실시하였다. 먼저 모델 1에서는 선행 연구를 통해 행복에 유의미한 영향을 주는 것으로 밝혀진 연령, 최종학력, 월평균가구소득, 가족수, 지역, 성별, 결혼여부, 직업, 정치성향, 종교 등의 변수들이 행복에 미치는 영향에 대해 분석하였다.

<표 13> 행정서비스가 행복에 미치는 영향 회귀분석 결과

구분	Model 1			Model 2			Model 3			
	std. β	std. E	Sig.	std. β	std. E	Sig.	std. β	std. E	Sig.	
통제 변수 (1)	연령	-.088***	.001	.000	-.132***	.001	.000	-.083***	.001	.000
	최종학력	.046***	.017	.005	.057***	.017	.000	.023	.015	.101
	월평균가구소득	.170***	.008	.000	.151***	.008	.000	.022	.007	.116
	가족수	.003	.011	.834	.001	.011	.918	.009	.010	.497
	지역	-.032**	.027	.014	-.035***	.027	.007	-.014	.024	.220
	성별	-.034**	.027	.018	-.053***	.027	.000	-.045***	.023	.000
	결혼여부	.049**	.041	.010	.080***	.040	.000	.086***	.035	.000
	기타산업종사자	-.067***	.038	.000	-.046***	.037	.002	-.012	.033	.346
	블루칼라종사자	-.045***	.043	.001	-.029**	.042	.039	.003	.037	.836
	화이트칼라종사자	-.056***	.034	.001	-.044***	.033	.005	-.023	.029	.091
	진보	.026	.032	.103	.026	.031	.094	.011	.027	.446
	보수	.001	.032	.970	-.005	.031	.752	-.009	.027	.528
종교유무	.055***	.025	.000	.047***	.025	.000	.017	.022	.134	
독립 변수				.240***	.012	.000	.021	.012	.099	
통제 변수(2)							.522***	.013	.000	
R^2	.062			.117			.312			
Adjusted R^2	.059			.115			.310			
R^2 Change	.062			.056			.195			
F	27.637***			51.915***			165.289***			
F Change	27.637***			344.958***			1547.151***			

주) *** p<0.01, ** p<0.05

통제변수 중 명목변수인 지역, 성별, 결혼여부, 직업, 정치성향, 종교는 더미변수화하여 분석하였다. 지역은 ‘특별시·광역시 거주자=1, 일반시 거주자=0’로 구분하였으며 성별은 ‘남성=1, 여성=0’, 직업은 ‘블루칼라종사자’, ‘화이트칼라종사자’, ‘기타산업종사자’, ‘비경제활동자’로 구분하여 더미변수를 구성하였다. 결혼여부는 ‘기혼=1, 미혼=0’으로, 종교유무는 ‘종교있음=1, 종교없음=0’으로 구성하였다. 마지막으로 정치성향은 보수, 진보, 중도로 구분하여 더미변수화하여 분석하였다.

모델 1의 설명력을 나타내는 R^2 값은 .059이며, $P < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 변수 중에서는 연령(-.088***), 최종학력(.046***), 월평균가구소득(.170***), 지역(-.032**), 성별(-.034**), 결혼여부(.049**), 기타산업종사자(-.067***), 블루칼라종사자(-.045***), 화이트칼라종사자(-.056***), 종교(.055***), 종교가 개인의 행복에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 낮은 경우, 최종학력이 높은 경우, 월평균 가구소득이 높은 경우, 일반시에 거주하는 경우, 여성인 경우, 기혼 상태인 경우, 경제 활동 중인 사람보다는 주부, 학생과 같은 비경제활동자의 경우, 종교를 믿는 경우에 행복수준이 높게 나타났다. 특히 변수들 간의 표준화된 계수(std. β)값을 비교해보았을 때, 다른 변수들에 비하여 월평균 가구소득과 연령이 행복에 특히 많은 영향을 미치고 있음을 살펴볼 수 있다.

모델 2에서는 인구통계학적 통제변수에 독립변수인 행정서비스 만족도를 추가적으로 투입하여 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향을 살펴보았다. 모델 2의 설명력을 나타내는 R^2 값은 .115이며, $P < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 모델의 설명력 변화량을 살펴보면, 인구통계학적 변수만으로 구성된 모델 1보다 독립변수인 행정서비스 만족도를 추가적으로 투입한 모델 2에서 설명력이 .056 정도 다소 증가하였다. 이와 같은 변화량은 F값의 변화량이 Sig=.000이므로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것임을 알 수 있다. 모델 2에서는 모델 1과 비교해 볼 때, 각 통제변수 별로 회귀계수 값의 미세한 차이가 발생하였

으나 통제변수 중 연령, 최종학력, 월평균 가구소득, 지역, 성별, 결혼여부, 직업, 종교유무가 여전히 통계적으로 유의미하게 행복에 영향을 주는 것으로 나타났다. 한편, 행정서비스 만족도 역시 행복에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 행정서비스 만족도의 표준화된 계수(std. β)값을 통제변수와 비교해보았을 때, 행정서비스 만족도($\beta=.240$, $p<0.01$)는 인구통계학적 변수 보다 행복에 더 많은 영향을 미치고 있음을 살펴볼 수 있다.

행복이론 중 상향이론은 행정서비스와 같이 실제 생활영역에서 접하는 다양한 환경적 요인들이 전반적인 삶에 대한 만족도를 높이고 궁극적으로는 행복에 영향을 줄 수 있다고 설명한다. 본 연구는 이와 같은 이론에 의해 삶에 대한 만족도 변수가 개인의 행복에 영향을 줄 수 있다고 판단하여, 모델 3에 삶에 대한 만족도 변수를 통제변수로 추가함으로써 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력이 변화하는지를 살펴보았다. 모델 3의 설명력을 나타내는 R^2 값은 .310이며, $P<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 모델의 설명력 변화량을 살펴보면, 인구통계학적 변수와 행정서비스 만족도만으로 구성된 모델 2보다 통제변수인 삶에 대한 만족도를 추가적으로 투입한 모델 3에서 설명력이 .195 정도 크게 증가하였다. 이와 같은 변화량은 F값의 변화량이 $\text{Sig}=.000$ 이므로 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 것임을 알 수 있다. 모델 3에서는 통제변수 중 연령, 성별, 결혼여부와 삶에 대한 만족도가 행복에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 삶에 대한 만족도는 표준화 계수 값이 $\beta=.522$ ($p<0.01$)로 행복에 상당히 큰 영향을 주고 있음을 살펴볼 수 있다. 이와 같은 계수 값은 모델 2에서 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향과 비교하더라도 굉장히 큰 값을 알 수 있다.

한편, 주목해야 할 것은 삶에 대한 만족도 변수를 모형에 추가한 결과, 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다는 점이다. 이와 같은 결과는 거주지, 학력, 성별 등과 같은 인구통계학적 요인보다는 일상생활과 밀접한 관련이 있는 환경적인

요인들과 이에 대한 만족도가 행복에 더 큰 영향을 줄 수 있음을 의미한다. 또한 일상적으로 접하는 행정서비스 등 환경적 요인에 대한 만족도 보다는 직장생활에 대한 만족도, 여가생활에 대한 만족도, 가정생활에 대한 만족도 등 개인 차원의 삶에 대한 만족도가 행복에 더 큰 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

2) 개인의 행복수준에 따른 독립변수의 영향력 차이(가설 2)

본 연구는 행정서비스가 행복에 영향을 미칠 것이라는 가정 이외에, 행복하다고 응답한 개인과 행복하지 않다고 응답한 개인에게 각각 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이가 발생할 것이라고 가정하였다. 한편, 앞서 수행한 분석결과를 통해 통제변수로 작용하였던 삶에 대한 만족도 변수 또한 행복에 중요한 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 개인의 행복수준에 따른 행정서비스의 영향력 차이와 함께 삶에 대한 만족도 변수의 영향력 차이도 추가적으로 살펴보고자 한다.

한편, 삶에 대한 만족도 변수가 모형에 추가되면 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타나기 때문에, 행정서비스 만족도와 삶에 대한 만족도 변수 각각에 대해 개별적인 모형을 구성하여 분석을 수행하였으며 인구통계학적 변수만을 통제변수로 활용하였다.

① 행복수준에 따른 행정서비스 만족도의 영향력 차이

구체적으로 본 연구는 개인의 행복수준별로 행복에 미치는 행정서비스 만족도의 영향력 차이를 알아보기 위해 행정서비스 만족도와 행복수준을 곱한 상호작용 항(interaction term)을 회귀식에 포함하여 분석을 수행하였으며, 이를 회귀식으로 나타내면 다음과 같다. 해석의 편의를 위해 회

귀식 상에서 통제변수의 표기는 생략하였다.

<Model I >

$$Y = \beta_0 + \beta_1X + \beta_2D + \beta_3XD + \varepsilon$$

$$Y_H = \beta_0 + \beta_1X + \beta_2 + \beta_3X + \varepsilon = \beta_0 + (\beta_1+\beta_3)X + \beta_2 + \varepsilon$$

$$Y_L = \beta_0 + \beta_1X + \varepsilon$$

주: Y=행복, X=행정서비스 만족도, 행복수준이 높은 응답자(Y_H: 문항4에 대한 '행복하다', '매우 행복하다' 응답자)일 경우 D=1, 행복수준이 낮은 응답자(Y_L: 문항4에 대한 '행복하지 않다', '매우 행복하지 않다' 응답자)일 경우 D=0

행복하다고 응답한 사람과 행복하지 않다고 응답한 사람의 집단을 구분하게 되면, 종속변수인 행복의 정보력이 줄어드는 문제가 발생할 수 있다. 따라서 행복한 사람과 행복하지 않은 사람을 구분해주는 변수를 더미변수로 사용하여 다중회귀모형을 구성하였다. 단, 두 집단 간의 회귀계수가 서로 유의미한 차이를 나타내는지 검정할 수 있도록 해당 더미변수와 각 통제변수들 간의 상호작용항 또한 모형에 모두 포함시켰다. 분석 결과는 다음 표와 같다.

<표 14> Model I 의 회귀분석 결과

Model I		비표준화 계수		표준화 계수	Sig.
		β	std. E	std. β	
통제 변수	연령	-.020	.001	-.317	.000
	연령*행복 상호작용항	.023	.001	.510	.000
	최종학력	-.156	.016	-.143	.000
	최종학력*행복 상호작용항	.214	.017	.335	.000
	월평균가구소득	-.002	.009	-.003	.864
	월평균가구소득*행복 상호작용항	.020	.010	.048	.046
	가족수	-.100	.011	-.127	.000
	가족수*행복 상호작용항	.113	.012	.202	.000
	지역	-.078	.030	-.037	.009
	지역*행복 상호작용항	.062	.033	.028	.058
	성별	-.035	.030	-.018	.251

	성별*행복 상호작용항	.063	.033	.033	.055
	결혼여부	.300	.042	.138	.000
	결혼여부*행복 상호작용항	-.320	.046	-.163	.000
	종교유무	-.090	.028	-.047	.001
	종교유무*행복 상호작용항	.132	.030	.069	.000
	기타산업종사자	-.106	.039	-.040	.007
	기타산업종사자*행복 상호작용항	.053	.044	.018	.222
	블루칼라종사자	-.047	.044	-.015	.293
	블루칼라종사자*행복 상호작용항	.051	.049	.015	.304
	화이트칼라종사자	-.016	.040	-.008	.681
	화이트칼라종사자*행복 상호작용항	-.026	.043	-.012	.551
	진보	-.189	.035	-.095	.000
	진보*행복 상호작용항	.257	.038	.125	.000
	보수	-.112	.034	-.056	.001
	보수*행복 상호작용항	.137	.037	.066	.000
독립 변수	행정서비스만족도	.078	.014	.082	.000
	행정서비스만족도*행복 상호작용항	-.016	.015	-.015	.283
R ²		.830			
Adjusted R ²		.829			
F(Sig)		893.433(.000)			

분석결과, ‘행복더미×행정서비스만족도’로 구성된 상호작용 항의 계수 (-0.016) 값이 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다. 상호작용 항(β_3XD)의 계수인 β_3 의 값은 행정서비스 만족도가 행복에 영향을 주는 정도에 관하여 행복하다고 응답한 사람들(D=1)과 행복하지 않다고 응답한 사람들(D=0)간의 차이를 나타낸다. 따라서 그 값이 양수이고 절대 값이 클수록 행복수준이 높은 사람들에게서 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향력이 더 크다고 해석 할 수 있다. 반대로, β_3 의 값이 음수인 경우이고 절대 값이 클수록, 행복하지 않은 사람들에게서 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 더 크다고 볼 수 있다.

그러나 상호작용 항의 계수 값인 β_3 이 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다는 점은 개인의 행복수준별로 행복에 미치는 행정서비스 만족도의 영향력 차이가 발생하지 않는다는 것을 의미한다. 즉, 행복에서

행정서비스 만족도가 차지하는 영향력의 정도는 개인의 주관적인 행복감과는 관련이 없다는 것을 알 수 있다.

② 행복수준에 따른 삶에 대한 만족도의 영향력 차이

다음으로, 본 연구는 개인의 행복수준별로 행복에서 삶에 대한 만족도 의가 차지하는 정도의 차이를 알아보기 위해 삶에 대한 만족도와 행복수준을 곱한 상호작용 항을 회귀식에 포함하여 분석을 수행하였으며, 이를 수식으로 나타내면 다음과 같다. 해석의 편의를 위해 회귀식 상에서 통제변수의 표기는 생략하였다.

<Model II>

$$Y = \beta_0 + \beta_1X + \beta_2D + \beta_3XD + \varepsilon$$

$$Y_H = \beta_0 + \beta_1X + \beta_2 + \beta_3X + \varepsilon = \beta_0 + (\beta_1+\beta_3)X + \beta_2 + \varepsilon$$

$$Y_L = \beta_0 + \beta_1X + \varepsilon$$

주: Y=행복, X=삶에 대한 만족도, 행복수준이 높은 응답자(Y_H: 문항4에 대한 '행복하다', '매우 행복하다' 응답자)일 경우 D=1, 행복수준이 낮은 응답자(Y_L: 문항4에 대한 '행복하지 않다', '매우 행복하지 않다' 응답자)일 경우 D=0

앞서 수행한 분석과 마찬가지로, 종속변수인 행복의 정보력이 줄어드는 문제를 고려하여 행복수준별로 더미변수를 생성하여 회귀분석을 수행하였으며, 분석결과는 다음 표와 같다.

<표 15> Model II의 회귀분석 결과

Model II		비표준화 계수		표준화 계수	Sig.
		β	std. E	std. β	
통제 변수	연령	-.018	.001	-.284	.000
	연령*행복 상호작용항	.022	.001	.489	.000
	최종학력	-.146	.013	-.141	.000
	최종학력*행복 상호작용항	.183	.014	.289	.000
	월평균가구소득	-.029	.008	-.056	.000

	월평균가구소득*행복 상호작용항	.035	.008	.086	.000
	가족수	-.088	.009	-.113	.000
	가족수*행복 상호작용항	.102	.010	.182	.000
	지역	-.044	.024	-.021	.061
	지역*행복 상호작용항	.043	.026	.019	.104
	성별	-.044	.024	-.023	.071
	성별*행복 상호작용항	.059	.027	.030	.027
	결혼여부	.256	.035	.113	.000
	결혼여부*행복 상호작용항	-.264	.039	-.132	.000
	종교유무	-.076	.023	-.040	.001
	종교유무*행복 상호작용항	.107	.025	.056	.000
	기타산업종사자	-.039	.031	-.015	.214
	기타산업종사자*행복 상호작용항	.027	.035	.010	.433
	블루칼라종사자	-.062	.035	-.021	.074
	블루칼라종사자*행복 상호작용항	.103	.039	.031	.008
	화이트칼라종사자	-.006	.033	-.003	.869
	화이트칼라종사자*행복 상호작용항	-.021	.036	-.009	.569
	진보	-.178	.029	-.089	.000
	진보*행복 상호작용항	.244	.031	.118	.000
	보수	-.100	.027	-.051	.000
	보수*행복 상호작용항	.124	.030	.061	.000
독립 변수	삶에 대한 만족도	.153	.012	.156	.000
	삶에 대한 만족도*행복 상호작용항	-.004	.013	-.004	.745
R ²		.843			
Adjusted R ²		.842			
F(Sig)		1352.287(.000)			

분석결과, ‘삶에 대한 만족도*행복 상호작용항’의 표준화 계수 값인 $\beta_3(-.004)$ 는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다. 이는 개인의 행복수준별로 행복에 미치는 삶에 대한 만족도의 영향력 차이가 발생하지 않는다는 것을 의미한다. 즉, 행복에서 삶에 대한 만족도가 차지하는 영향력의 정도는 개인의 주관적인 행복감과는 관련이 없다는 것을 알 수 있다.

제 5 장 결론

제 1 절 연구 결과의 요약 및 정책적 시사점

1. 연구 결과의 요약

본 연구의 목적은 행정서비스 만족도가 개인의 주관적 행복감에 미치는 영향을 구체적으로 확인하고, 그에 따른 정책적 제언을 제시하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 본 연구는 선행연구를 통해 행복에 영향을 줄 수 있는 다양한 요인들에 대해 파악하였고, 각각의 요인들을 단계적으로 분석 모형에 추가하였다. 또한 분석 결과를 통해, 행정서비스가 행복에 미치는 영향 뿐 만 아니라 인구통계학적 요인과 삶에 대한 만족도 등이 행복에 미치는 영향에 대해서도 규명하고자 하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 서베이 응답자의 인구통계학적 특성은 거주지 유형에 따라 특별시 및 광역시 거주자의 비율이 일반시 거주자 비율보다 높게 나타났으며, 성별은 비교적 고르게 분포되어 있었다. 연령별로는 40대와 50대 이상이 전체의 43%를 차지하며 가장 많이 나타났고, 학력은 고졸이 37.9%로 가장 많은 것으로 나타났다. 직업군에서는 블루칼라에 종사하는 응답자가 가장 많았으며, 월평균 소득은 300만원 초과 399만원 이하 구간에 속하는 응답자가 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 전체 응답자 중 74.8%가 기혼 상태이며, 55.2%가 2명 이상 4명의 가족 구성원과 생활하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 종교를 믿는 사람이 54.9%로 종교를 믿지 않는 사람보다 더 많았으며, 정치적인 이념 측면에서는 보수적인 성향을 지닌 응답자가 진보나 중도적인 성향을 지닌 응답자 보다 다소 많은 것으로 나타났다.

둘째, 행복에 대한 응답자의 전체 평균은 3.65로 응답자들은 비교적 행

복하다고 느끼는 것으로 나타났다. 8가지 차원의 생활에 대한 만족도 중 가족관계에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 종교생활, 이웃관계, 건강상태, 주거상태, 직장생활, 여가생활, 경제 상태에 대한 만족도 순으로 나타났다. 16가지 차원의 행정서비스 만족도 중에서는 119 소방 방재서비스, 상하수도 서비스 자연환경에 대한 서비스가 만족도가 높은 상위 3개 서비스로 나타났으며, 취업여건, 문화활동 여건, 의료시설 서비스가 만족도가 낮은 하위 3개 서비스로 나타났다.

셋째, 삶에 대한 만족도 및 행정서비스와 행복간의 상관관계는 모두 유의미한 것으로 나타났다. 먼저 행정서비스 만족도와 행복간의 상관분석 결과를 살펴보면, 취업여건에 대한 만족도, 쓰레기 및 거리의 청소상태 만족도, 치안 및 사회질서 유지 만족도가 다른 행정서비스 만족도와 행복간의 상관관계수 보다 비교적 높은 값을 지니고 있음을 확인할 수 있었다. 삶에 대한 만족도와 행복 사이의 구체적인 상관분석 결과를 살펴보면, 직장생활에 대한 만족도, 경제 상태에 대한 만족도, 가족관계에 대한 만족도가 그 외 삶에 대한 만족도와 행복간의 상관관계수에 비해 높은 값을 지니는 것으로 나타났다.

넷째, 응답자의 행복에 미치는 영향 요인을 검정하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 인구사회학적 특성과 행복 변수로만 구성된 모델 1에서는 연령이 낮을수록, 최종학력이 높을수록, 월평균 가구소득이 높을수록, 일반시 거주자인 경우, 여성인 경우, 기혼 상태인 경우, 비경제활동자인 경우, 종교를 믿는 사람의 경우 그렇지 않은 사람에 비해 더욱 행복한 것으로 나타났다. 이 중 월평균 가구소득과 연령이 다른 변수들에 비해 개인의 주관적 행복감에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델 1에 독립변수인 행정서비스 만족도를 추가적으로 투입하여 회귀분석을 수행하였던 모델 2에서는 모델 1에서와 마찬가지로 통제변수 중 연령, 최종학력, 월평균 가구소득, 지역, 성별, 결혼여부, 직업, 종교유무가 여전히 통계적으로 유의미하게 행복에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 행정서비스 만족도는 행복에 통계적으로 유의미한 영향을

미치는 것으로 드러났으며, 행정서비스 만족도의 표준화 계수 값이 그 외 통제변수 보다 높은 값으로 나타나 행복에 더 많은 영향을 미치고 있음을 살펴볼 수 있었다. 그러나 주목해야 할 점은 모델3에서 삶에 대한 만족도 변수를 모형에 추가하였을 때, 행정서비스 만족도가 행복에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다는 것이다. 반면, 삶에 대한 만족도가 행복에 미치는 영향은 매우 크고 통계적으로도 유의미한 값으로 나타났다.

이와 같은 분석 결과를 요약하여 설명하면 다음과 같다. 인구통계학적 요인보다는 일상생활과 밀접한 관련이 있는 환경적인 요인들과 이에 대한 만족도가 행복에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 행정서비스와 같은 주변 환경적인 요건 보다는 개인 차원에서 존재하는 삶에 대한 만족도가 행복에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 행복수준별로 행복에 미치는 행정서비스 만족도와 삶에 대한 만족도의 영향력 차이를 분석한 결과, 행정서비스와 행복의 상호작용 항의 계수가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다.(Sig=.283) 이러한 결과는 개인이 인지하는 주관적 행복감에 따라 행복에서 행정서비스 만족도가 차지하는 영향력의 차이가 발생하지 않는다는 것을 의미한다. 마찬가지로 삶에 대한 만족도와 행복의 상호작용 항의 계수 값 역시 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 검정되었다.(Sig=.745) 결과적으로, 행복에서 행정서비스 만족도와 삶에 대한 만족도가 차지하는 영향력의 정도는 개인의 주관적인 행복감과는 관련이 없다는 것을 살펴볼 수 있었다. 이는 본 연구의 결과가 행복이론 중 주관적 행복감이 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도에 영향을 줄 수 있다는 하향이론보다는 생활영역의 요인들이 궁극적으로 주관적 행복감에 영향을 줄 수 있음을 주장한 상향이론을 더욱 타당성 있게 뒷받침하고 있음을 알 수 있다.

2. 결과에 대한 논의 및 정책적 시사점

먼저 본 연구는 삶에 대한 만족도 변수가 통제되었을 때, 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 유의미하지 않은 것으로 나타난 분석 결과에 대해 두 가지 측면에서 해석해 보았다. 첫째로는 심리적인 측면에서, 사람들은 생활에 대한 만족도가 선행적으로 충족되지 않는다면 행정서비스와 같은 일상생활의 주변 환경적 요인들을 개인적인 행복으로 연결시키는데 한계가 있다는 점을 고려해볼 수 있다. 즉, 개인의 삶을 둘러싸고 있는 생활환경이 아무리 질적으로 우수하다고 하더라도 직장생활이나 경제생활 등 개인적인 삶 자체에 대한 만족도가 떨어진다면, 질 높은 행정 서비스는 개인의 행복에 유의미한 영향을 줄 수 없다는 점을 고려해볼 수 있다. 둘째는 물리적 측면에서, 개인이 행정서비스를 활용하기 위해서는 개인적인 생활 여건이 동시에 충족되어야 한다는 점이다. 예를 들어, 지자체가 제공하는 서비스 중 공원의 조경환경이나 공공도서관 시설이 우수하더라도 개인의 여가생활이 확보되지 않으면 서비스의 이용이 불가능하다. 이러한 측면에서 삶에 대한 만족도는 행정서비스를 활용하기 위한 물리적인 조건을 의미하며, 궁극적으로는 삶에 대한 만족도가 행정서비스와 같은 일상생활의 주변 환경적 요인들에 대한 만족도를 행복으로 연결시키는 전제조건이 될 수도 있음을 생각해 볼 수 있다.

이와 같은 해석은 다음과 같은 정책적 함의를 지닌다. 먼저, 인구통계학적 요인보다 행정서비스가 행복에 미치는 영향이 더 크다는 것은 행정서비스의 질을 제고 하기위한 관련부처와 집행 기관의 지속적인 관심과 노력이 필요하다는 것을 의미한다.

둘째, 삶에 대한 만족도가 행정서비스보다 행복에 유의미한 영향을 미친다는 결과는 정부가 공공서비스의 질을 제고하는 것 이상으로 개인차원의 삶의 만족도를 높이기 위한 노력이 필요하다는 것을 의미한다. 물론 정부가 개인의 행복을 제고하기 위한 정책을 수행해야 하는가라는 당위성 차원의 논란이 존재할 수 있겠으나, 본 연구는 정당하고 민주적인

절차에 의한 행복의 정치가 가능하다는 입장에서 고용 정책이나 주택 정책 등의 제도적인 노력이 개인의 삶에 대한 만족도를 직접적으로 제고하고 나아가 행복에 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 본다.

한편, 행복하다고 응답한 개인과 행복하지 않다고 응답한 개인 간에 행정서비스 만족도 및 삶에 대한 만족도가 행복에 미치는 영향력의 차이가 발생하지 않는다는 분석결과 또한 의미 있는 시사점을 제시한다. 즉, 이는 행복한 사람과 행복하지 않은 사람 모두에게 행정서비스 만족도와 삶에 대한 만족도가 행복에 중요한 영향을 줄 수 있다는 것을 의미하기 때문이다. 따라서 정부가 시민의 행복을 증진시키고자 국정목표를 설정할 때, 제한된 시간과 노력으로 사회 전체 후생을 높이기 위해서는 개개인의 인구통계학적 특성에 맞춘 행복 정치를 고려할 필요가 있다.

구체적으로 앞서 살펴본 인구통계학적 변수 들 중에서 소득이 행복에 가장 큰 영향을 주고 소득수준이 높을수록 행복하다는 분석 결과를 염두에 둘 때, 소득이 낮은 계층일수록 한계효용의 법칙에 의해 행복에 영향을 줄 수 있는 행정서비스 질에 더욱 민감하게 반응할 수 있다는 것을 짐작해 볼 수 있다.

또한 삶에 대한 만족도가 행정서비스 만족도보다 행복에 미치는 영향력이 더 크다는 분석 결과를 고려할 때, 행복하지 않은 사람일수록 개인적 차원의 생활 여건을 개선하는데 도움이 되는 정부 정책을 선호할 가능성이 있다. 앞서 언급한 바와 같이 소득이 낮고 학력수준이 낮은 사람일수록 불행하다는 점을 감안하면, 사회경제적으로 취약한 계층일수록 개인의 삶의 질을 직접적으로 제고할 수 있는 정책을 선호할 수 있다.

정부가 사회를 구성하는 단위 중에서 가장 다각적이고 분절적인 환경에 노출되어 있는 행위자(전영한, 2009)임을 고려한다면, 정부는 본 연구결과가 제시하는 바와 같이 국민들의 요구에 따른 정책을 시행할 때 각각의 개인이 지닌 사회경제적 특성을 고려하여 사회 전체적으로 행복을 극대화할 수 있는 정책유형에 대한 고려도 함께 이루어져야 할 것이다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구는 행정서비스 만족도가 개인의 행복에 미치는 영향을 규명하고자 하는데 목적을 두었다. 이는 다수의 선행연구가 개인의 행복에 영향을 주는 요인으로써 일상생활과 밀접한 환경적 요인과 인구통계학적 요인들을 제시하고 있는 반면, 행정서비스가 행복에 미치는 영향에 대해서는 크게 주목하고 있지 않기 때문이었다. 따라서 본 연구는 이와 같은 선행연구의 한계를 인식하고 개인의 행복에서 행정서비스가 차지하는 영향력에 대한 의미 있는 결과를 제시하고자 노력하였다.

그러나 본 연구 또한 일정부분 내용적인 한계를 지니며 향후 후속연구의 필요성을 인정하고 있다. 먼저, 본 연구의 방법론에 대한 한계이다. 본 연구는 독립변수와 종속변수가 모두 서베이조사에 의한 주관적 인식으로 구성되어 있어, 자칫 동일방법편의(common method bias)의 문제가 발생할 수 있다는 한계를 지닌다. 동일방법편의란 독립변수와 종속변수 모두 동일한 응답자를 대상으로 측정방식을 달리하지 않고 그 값을 측정할 때 발생하는 오류이며, 주로 서베이 데이터를 활용한 연구에서 종종 나타난다.(박원우 외, 2007) 본 연구에서는 행정서비스 만족도와 행복이라는 변수들의 특성 상, 설문조사를 통한 자기보고법을 활용하는 것이 응답자의 주관적인 인식을 가장 정확하게 측정할 수 있다는 점에서 서베이 데이터를 활용하였다. 그러나 향후 서베이조사를 활용하는 연구의 경우에도, 독립변수와 종속변수의 응답자를 달리하는 등의 방법론적 보완이 동일방법편의를 줄이는데 도움이 될 수 있을 것이라 판단된다.

다음으로, 삶에 대한 만족도 변수가 통제되었을 때, 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 유의미하지 않은 것으로 나타난 원인에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 물론 본 연구에서는 두 변수 간의 다중공선

성 문제가 발생하지 않는 것으로 확인하였고, 이론적으로는 회귀분석의 가정을 만족한다고 판단하여 분석을 수행하였다. 그러나 삶의 질과 이에 대한 만족도가 행복과 유의미한 관련성을 맺고 있음을 규명한 Dalia Susniene, Algirdas Jurkauskas(2009)의 연구결과와 행정서비스가 삶에 대한 만족도에 유의미한 영향을 주고 있음을 밝힌 Michalos, A. C., & Zumbo, B. D.(1999)의 연구결과를 참고 할 때, 삶에 대한 만족도가 행정서비스 만족도와 행복사이에 어떠한 역할을 수행하는지를 살펴보는 것도 의미 있을 것으로 판단된다. 실제로 본 연구에서 삶에 대한 만족도가 모형에 추가될 때 행정서비스 만족도가 행복에 미치는 영향이 유의미하지 않게 나타났음을 고려할 때, 향후 삶에 대한 만족도의 매개효과에 관한 정교한 분석을 수행하는 것도 학문적 의미가 있을 것으로 판단된다.

마지막으로, 행복과 행정서비스 간의 인과관계 설정에 관한 문제이다. 본 연구는 두 변수들에 대하여 행복이론 중 상향이론(bottom-up theory)에 근거하여 인과관계를 설정하였다. 그러나 상향이론이 아닌 하향이론(Top-down theory)을 지지하는 다수의 연구들이 여전히 수행되고 있으며, 몇몇의 선행연구에서는 행복과 행정서비스 간 혹은 행복과 삶의 질의 인과관계의 방향성을 분석 한 결과, 분야에 따라 각기 다른 방향성을 나타내는 것으로 밝혀졌다. 실제로 Richard E. Lucas(2004) 등은 주관적 만족감과 독립변수에 대한 인과관계의 방향성 자체를 규명하고자 하였으며, Satya Paul(2013)은 행복 자체를 독립변수로서 설정하여 연구를 수행하기도 하였다.²⁾ 그러나 본 연구에서는 단년도의 서베이조사 자료를 활용하였기 때문에 시계열 데이터를 활용하여 인과관계의 방향성을 밝히는 스위칭분석(switching analysis), 그랜저 인과관계(Granger causality relation) 검정 등을 수행하는데 한계가 있었다. 따라서 향후 새로운 방법

2) Satya Paul(2013)은 「Reversing the Causality- Does Happiness Reduce Income Inequality?」에서 5년간의 'Household Income and Labour Dynamics in Australia(HILDA survey)' 데이터를 활용하여 행복이 소득수준에 유의미한 양(+)의 결과를 미치는 것을 확인하였다.

론의 시도나 장기간에 걸쳐 축적된 시계열 데이터 등을 통해 행정서비스와 행복간의 존재하는 인과관계를 보다 정확하게 규명하고 본 연구의 한계를 보완할 수 있는 후속연구가 필요할 것으로 판단된다. 또한 본 연구의 분석결과를 토대로 삼아, 다수의 후속연구들이 행정서비스와 행복 사이의 인과관계 방향성에 대한 풍부하고 다양한 연구결과를 제시해 줄 수 있을 것이라 기대된다.

참고문헌

- 고명철, (2013). 「공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향 관계 분석: 상향확산식 접근을 토대로」. 한국행정학보 제 47권. 한국행정학회.
- 김명소, 차경호, 임지영, (2002). 「대학생이 생각하는 바람직한 삶의 구성요인 탐색 및 주관적 안녕감과의 관계분석」. 한국심리학회 연차 학술발표논문집 2002 권. 한국심리학회.
- 김명소, 한영석, (2006). 「한국인의 행복지수 공식 개발」. 조사연구 제 7권. 한국조사연구학회.
- 김병섭, (2010). 『편견과 오류 줄이기』, 서울: 법문사
- 김상우 역, (2006). 『행복의 심리학-당신의 미소 뒤에 작동하는 심리법칙』. Nettle, D. (2005). Happiness: The Science Behind Your Smile. 서울: 와이즈북.
- 김승권, 장영식, 조홍식, 차명숙, (2008). 「한국인의 행복결정요인과 행복 지수에 관한 연구」. 한국보건사회연구원.
- 박원우, 김미숙, 정상명, 허규만, (2007), 「동일방법편의(Common Method Bias)의 원인과 해결방안」, 인사·조직연구 제15권. 한국인사조직학회.
- 박정식, 윤영선, (2007). 『현대통계학』, 서울: 다산출판사
- 박종민. (2008). 「한국인의 정부역할에 대한 태도」. 한국정치학회보 제 42권. 한국정치학회.
- 서은국, 구재선, 이동귀, 정태연, 최인철, (2010). 한국인의 행복 지수와 그 의미. 한국심리학회
- 오혜경 역, (2011). 『모나리자 미소의 법칙』. Diener, E., &

- Biswas-Diener, R. (2008). Happiness: Unlocking the mysteries of psychological wealth. 파주: 21세기북스.
- 이내찬, (2012). 「OECD 국가의 삶의 질의 구조에 관한 연구」. 보건사회연구 제 32권, 보건사회연구원.
- 이덕남 역, (2010). 『행복의 조건』. Vailant, G. (2002). Aging Well. 서울: 프런티어.
- 이성규, (2006). 「시민행복지수 측정을 위한 지표개발에 관한 연구」. 서울시 정개발연구원.
- 이종원, (2003). 『경제경영통계학(3판)』. 서울: 박영사.
- 장인권, (2010). 「조직문화와 조직구성원의 행복에 대한 연구 - 전라북도 경찰조직을 중심으로」, 전주대학교 행정학과 박사학위논문.
- 전영한, (2009). 「공공·민간조직 비교연구 메타분석: Sayre명제의 재검증」. 행정논총 제 47권. 서울대학교 행정대학원.
- 정지범, (2011). 「국민 행복 결정 요인 분석 및 제도적 관리 방안 연구」. 한국행정연구원.
- 한준 외, (2011). 「삶의 질 측정을 위한 분석틀」. 한국사회학회
- 황명진, 심수진, (2007). 행복지수의 개발. 통계청
- Alderfer, C. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 142 - 175.
- Alesina, A., Di Tella, R., & Mac Culloch, R. (2004). Inequality and happiness. *Journal of Public Economics*, 88, 2009 - 2042.
- Alex C. Michalos, (2008), Education, Happiness and Wellbeing. *Social Indicators Research*, Vol. 87, No. 3 (Jul., 2008), pp. 347-366

- Argyle, M. (2001). *The psychology of happiness*: Second edition. Hove/East Sussex: Routledge.
- Bentham, J. (1780). *The Principles of Morals and Legislation*. Republished in 1988 by Prometheus Books, New York, USA.
- Bernheim, J., Theuns, P., Mazaheri, M., Hofmans, J., Fliege, H., & Rose, M. (2006). "The potential of Anamnestic Comparative Self-Assessment (ACSA) to reduce bias in the measurement of subjective well-being". *Journal of Happiness Studies*, 7(2): 227 - 250.
- Bruce Heady, Ruut Veenhoven & Alex Wearing, (1991), Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being, *Social Indicators Research*, 1991, vol. 24. pp. 81-100.
- Brülde, Bengt & Bykvist, Krister (2010). "Happiness, Ethics, and Politics: Introduction, History and Conceptual Framework". *Journal of Happiness Studies*, 11(5): 541-551.
- Burgess, G. H. (1995). *The Economics of Regulation and Antitrust*. Harper Collins.
- Bruno S. Frey · Alois Stutzer, (2010), Happiness and public choice, *Public Choice* 144: 557-573.
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31: 117 - 124.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?. *Labour Economics*: 4, 341 - 372.
- Cornelissen, T. (2009). The interaction of job satisfaction, job search, and job changes. An empirical investigation with German panel

- data. *Journal of Happiness Studies*, 10: 367 - 384.
- Dalia Susniene, Algirdas Jurkauskas, (2009). The Concepts of Quality of Life and Happiness: Correlation and Differences. *Engineering Economics*, 3:58-66.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4): 227 - 268.
- Derek Bok. (2011). *The Politics of Happiness: What Government Can Learn from the New Research on Well-Being*, Princeton University Press.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Lucas, E., Oishi, S., & Suh, E. (2002). Looking up and looking down: Weighting good and bad information in life satisfaction judgment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 437-445.
- Diener, E. (2006). Guidelines for national indicators of subjective well-being and ill-being. *Applied Research in Quality of Life*, 1(2), 151 - 157.
- Diener, E., Lucas, R. E., Schimmack, U., & Helliwell, J. F. (2009). *Well-being for public policy*. Oxford: Oxford University Press.
- Dolan, P. & T. Peasgood. (2006). Valuing non-market goods: Does subjective well-being offer a viable alternative to contingent valuation, *Imperial College Working Paper*, Imperial College, London.

- Duncan, D. (2010). Should Happiness Maximization be the Goal of Government? *Journal of Happiness Studies* 11(2).
- Frey, B. S. & Stutzer, A. (2002). *Happiness in Economics*. Princeton: Princeton University Press.
- Grzeskowiak, S., Sirgy, M. J., & Widgery, R. (2003). Residents' satisfaction with community services: Predictors and outcomes. *Journal of Regional Analysis and Policy*, 33(2): 1.36.
- Hagerty, Michael R. and Ruut Veenhoven. 2003. Wealth and Happiness Revisited: Growing wealth of nations does go with greater happiness. *Social Indicators Research*, vol. 64, pp. 1-27.
- Inglehart, R., Welzel, C., Foa, R. (2009). Happiness trends in 24 countries, 1946 - 2006, Internet appendix to Inglehart, R., Welzel, C., Foa, R., Social change, freedom and rising happiness, *Journal of Personality and Social Psychology*.
- John Atherton, Happiness and Religious Capital: Expanding Economic and Related Discourses, *Homo Oeconomicus* 29(1): 13 - 24(2012)
- Johns, H., & Ormerod, P. (2007). Happiness, economics and public policy. London: *The Institute of Economic Affairs*.
- Kahneman, D. (2000). Experienced utility and objective happiness. In D. Kahneman & A. Tversky (Eds.), *Choices, values and frames* (pp. 673 - 692). Cambridge: Cambridge University Press.
- Larsen, R. J., & Frederickson, B. L. (1999). *Measurement issues in emotion research*. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz

- (Eds.), Well-being: The foundations of hedonic psychology (pp. 40 - 60). New York: Russell Sage Foundation.
- Layard, Richard (2005) *Happiness: lessons from a new science*. Penguin, London, UK.
- Lena Malesevic Perovic, Sivia Golem, (2010), Investigating Macroeconomic Determinants of Happiness in Transition Countries: How Important Is Government Expenditure? *Eastern European Economics* vol. 48, no. 4, pp. 59-75.
- Lyubomirsky, S., Diener, E., & King, L. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131, 803 - 855.
- Marks, N. (2004). *Towards evidence based public policy: The power and potential of using well-being indicators in a political context*. In K. Ura & K. Galay (Eds.), *Gross national happiness and development, Proceedings of the first international seminar on the operationalization of gross national happiness*.
- McMahon, D. (2005). *Happiness: A history*. New York: Atlantic Monthly Press.
- Michael R. Hagerty and Ruut Veenhoven, (2003), Wealth and Happiness Revisited: Growing National Income Does Go with Greater Happiness, *Social Indicators Research*, Vol. 64, No. 1 (Oct., 2003), pp. 1-27
- Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. (1999). Public Services and the Quality of Life. *Social Indicators Research*, 48(2): 125-157.

- Oishi, S., Kesebir, S., and Diener, E. (2011). Income Inequality and Happiness. *Psychological Science*, 22(9), 1095–1100.
- Oswald, A.J. (1997). Happiness and economic performance. *Economic Journal*. 107: 1815 - 31.
- Ott, Jan. (2010a). Good Governance and Happiness in Nations: Technical Quality Precedes Democracy and Quality Beats Size. *Journal of Happiness Studies*, 11(3): 353–368.
- Ott, Jan. (2010b). Happiness, Economics and Public Policy: A Critique. *Journal of Happiness Studies*, 11(1): 125–130.
- Ott, Jan. (2010c). Greater Happiness for a Greater Number: Some Non-controversial Options for Governments. *Journal of Happiness Studies*, 11(5): 631–647.
- Prycker, Valérie (2010). Happiness on the Political Agenda? PROS and CONS. *Journal of Happiness Studies*, 11(5): 585–603.
- Rati Ram, (2009), Government spending and happiness of the population: additional evidence from large cross-country samples, *Public Choice* 138.
- Richard Ball and Kateryna Chernova, (2008), Absolute Income, Relative Income, and Happiness, *Social Indicators Research*, Vol. 88, No. 3 (Sep., 2008), pp. 497–529
- Richard E. Lucas, (2004), Top-Down and Bottom-Up Models of Life Satisfaction Judgments, *German Institute of Economic Research*.
- Robert A. Cummins, Anna A. L. D. Lau, David Mellor, Mark A. Stokes, (2009), Encouraging Governments to Enhance the

- Happiness of Their Nation: Step 1: Understand Subjective Wellbeing. *Social Indicators Research* 91:23-36.
- Rudin, M.(2006).The happiness formula, BBC2 documentary. http://news.bbc.co.uk/1/hi/programmes/happiness_formula/4783836.stm-53k-
- Ryan, Alan (2010). Happiness and Political Theory. *Social Research*, 77(2): 421-440.
- Satya Paul, (2013). Reversing the Causality- Does Happiness Reduce Income Inequality? University of Western Sydney
- Schoch, R. (2006). *The secrets of happiness. Three thousand years of searching for the good life*. London: Profile Books.
- Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R. (2008). How Does Residents' Satisfaction with Community Services Influence Quality of Life (QOL) Outcomes? *Applied Research in Quality of Life*, 3(2): 81-105.
- Sirgy, M. J., Rahtz, D. R., Cicic, M., & Underwood, R. (2000). A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: a quality-of-life perspective. *Social Indicators Research*, 49(3): 279-316.
- Timothy A. Judge and John D. Kammeyer-Mueller, (2012), Happiness as a Societal Value, *Academy of Management Perspectives*
- Veenhoven, R. (1984). *Conditions of happiness*. Dordrecht: Kluwer.
- Veenhoven, R.(2002), "Why Social Policy Needs Subjective Indicators", *Social Indicators Research*, 58, pp.33-45.
- Veenhoven, R.(2005), "Apparent Quality-Of-Life in Nations: How long

and happy people live", *Social Indicators Research*, 71, pp.61-86.

Veenhoven, R.(2007), "Measures of Gross National Happiness", Is Happiness Measurable and What Do Those Measures Mean for Policy?, International OECD Conference Rome, 2-3 April 2007.

Ventegodt, S., Merrick, J., & Anderson, N. J. (2003). Quality of life theory I. The IQOL theory: an integrative theory of the global quality of life concept. *The Scientific World Journal* (3), 1030-1040.

Wilkinson, W. (2007). The quest for scientific politics of happiness. In *Are we happy yet? Happiness in an age of abundance*, Blog archive, Cato Institute. <http://www.cato-unbound.org>.

Xeftiris, Dimitrios (2012). Formalizing Happiness. *Journal of Happiness Studies*, 13(2): 291-311.

Abstract

A Study on the Influence of Public Service Satisfaction on Citizens' Happiness

Lee, Sung Yoon

The Graduate School of Public Administration

Master of Public Administration

Seoul National University

This study attempts to analyze the influence of public service satisfaction on citizens' happiness. In this study, the top-down theory of happiness was employed to examine whether citizens' level of satisfaction in public service provision had any positive effects on their perception of happiness.

In order to explore the relationship between the level of satisfaction and the perception of happiness, the data set was collected from the 'Quality of Life and Role of Government Survey 2012', which was conducted by a prominent survey research center at Seoul National

University. The method used to analyze the data set in order to explore a possible causal relationship between the factors was multiple regression analysis. In this study, a dependent variable was citizens' perception of happiness, and independent variables were citizens' satisfaction in each public service provided by local governments. Demographic factors as well as life satisfaction of citizens were controlled.

As aforementioned, the dependent variable in this study was the perception of happiness, which was measured by people's responses to the question on their perception of happiness. They were asked to evaluate their level of satisfaction in as many as eight fields of public services provided by local governments, which include providing environmental amenities, transportations (including roads), cultural attractions and tourism, social welfare, education, health care, and employment opportunities as well as maintaining public order and security. These questions were further divided into sixteen questions to better understand the respondents' level of perception. Concerning the control variables, there were two sets of control variables. As for the demographic factors, the information with regard to the respondents' gender, income, education, religion, region, job, age, size of family, marital status, and political orientation were obtained for the analysis. The other set deals with measuring the respondents' life satisfaction, which were categorized into their physical conditions, family relations, financial status, neighborhood, residential status, religious affiliations, work status, and leisure activities.

There were three models for the analysis. First, Model 1 was a

simple construct to assess whether the influence of citizens' demographic variables on their perception of happiness had any statistical significance. Second, in model 2 citizens' satisfaction in each public service provided by local governments were added to Model 1 to explore the level of satisfaction in public service provision on their perception of happiness had any statistical significance. Last, in model 3, life satisfaction was added to Model 2 for the better control of the analysis. By employing the three models, changes in R2 as well as coefficient β values (which were the values implying the influence of citizens' level of satisfaction in public service provision on their perception of happiness) were observed.

Results show the citizens' level of satisfaction in public service provision has positive effects on their perception of happiness in model 2. However, in model 3, the influence of public service satisfaction on their perception of happiness is not statistically significant.

keywords : Happiness, Public service satisfaction, Life satisfaction, Multiple regression analysis, Factor analysis

Student Number : 2011-23882