

석사학위 논문

공공컨설팅이  
공공서비스만족도에 미치는 영향

2022년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

미래융합컨설팅학과

미래융합전략컨설팅전공

이 희 동



석사학위논문  
지도교수 정진택

# 공공컨설팅이 공공서비스만족도에 미치는 영향

The Effect of Public Consulting on Public Service Satisfaction

2022년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

미래융합컨설팅학과

미래융합전략컨설팅전공

이 회 동

석사학위논문  
지도교수 정진택

# 공공컨설팅이 공공서비스만족도에 미치는 영향

The Effect of Public Consulting on Public  
service satisfaction

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로  
제출함

2022년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

미래융합컨설팅학과

미래융합전략컨설팅전공

이 회 동

이희동의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2022년 6일 일

심사위원장 정 진 택 (인)

심 사 위 원 주 형 근 (인)

심 사 위 원 최 승 욱 (인)

# 국 문 초 록

## 공공컨설팅이 공공서비스만족도에 미치는 영향

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원

미 래 융 합 컨 설 팅 학 과

미 래 융 합 전 략 컨 설 팅 전 공

이 회 동

본 연구는 현재 국가적 재난상황인 포스트 코로나 시대에 중앙정부의 각 부처 간, 지방정부의 각 자치단체 간, 중앙정부와 지방정부 간, 중앙부처와 지방자치단체, 공공기관, 민간단체 간 업무협약과 역할분담을 통해 상호간의 기능을 연계하거나, 기관 간 시설, 장비, 정보 등의 자원을 공동 활용함으로써 공공서비스의 효과성과 효율성을 높이고 비용을 낮추는 업무수행방식이 매우 중요한 과제로 제기되었다. 이에 대한 포스트 코로나 시대에 공공컨설팅은 특정 공공행정 서비스 문제의 해결 등에 있어서 중앙정부와 지방정부 간 통합된 대응을 하려고 노력하고 있다. 포스트 코로나 시대에 중앙정부, 지방정부, 공공기관, 민간단체 간 공공컨설팅이 공공서비스 만족도에 미치는 요인으로 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성이 있으며, 이러한 요인은 포스트 코로나 시대의 공공컨설팅 역할로서 공공서비스만족도에 영향을 미친다는 가설을 검증하고자 한다. 따라서 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성, 공공서비스만족도 간의 상호 연관관계를 분석하기 위하여 일반 시민들이나 공무원들이 공공컨설팅을 얼마나 잘 알고 있는지에 대한 매개변수로서 인식도, 독립변수로서 외생

변수인 효과성(접근용이성, 편리성, 적시성, 신뢰성, 정보의 질)과 행정기관 내생변수인 효율성(예산절감, 성과평가, 소통, 빅데이터 활용, 인적자원개발)이 포스트 코로나 시대의 공공서비스만족도에 얼마나 많은 영향을 미치는지를 중심으로 연구모형을 설정 하였다. 그리고 이들 측정변수들 간의 요인분석을 실증적으로 규명하기 위하여 일반 시민들과 행정조직 공무원들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 설문결과에 대한 분석은 SPSS 통계프로그램을 이용한 신뢰성분석과 회귀분석 기법을 활용하였다. 본 연구의 주목적은 포스트 코로나 시대매개변수인 공공컨설팅인식도, 독립변수인 공공컨설팅 효과성과 효율성, 종속변수인 공공서비스만족도 간 상호 인과관계를 분석하여 포스트 코로나 시대의 공공서비스만족도를 연구하여 향후 우리나라 중앙정부와 지방 정부 간의 공공컨설팅시스템 구축 및 운영에 필요한 자료를 제공하는데 주된 목적을 두었다.

주제어 : 공공컨설팅, 공공서비스 만족도, 공공컨설팅의 효과성·효율성, 공공 서비스만족도

# 목 차

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| I. 서 론 .....                  | 1  |
| 1.1 연구의 목적 및 필요성 .....        | 1  |
| 1.1.1 연구의 필요성 .....           | 1  |
| 1.1.2 연구의 목적 .....            | 2  |
| 1.2 연구의 내용 및 범위 .....         | 2  |
| 1.2.1 연구의 범위 .....            | 2  |
| 1.2.2 연구의 내용 .....            | 3  |
| II. 이론적 논의 .....              | 4  |
| 2.1 공공컨설팅에 관한 선행연구 .....      | 4  |
| 2.1.1 공공컨설팅의 정의와 개념, 유형 ..... | 4  |
| 2.2 선행연구 검토 및 사례 .....        | 7  |
| 2.2.1 국내 공공컨설팅 사례 .....       | 7  |
| 2.2.2 선진국의 공공컨설팅 사례 .....     | 7  |
| 2.2.3 선행연구의 검토 .....          | 8  |
| III. 연구 방법 .....              | 10 |
| 3.1 연구 모형 및 연구 가설 .....       | 10 |
| 3.1.1 연구 모형 .....             | 10 |
| 3.1.2 측정 수단 .....             | 11 |
| 3.1.3 표본집단 .....              | 12 |
| 3.2.4 분석기법 .....              | 13 |
| 3.2.4 연구가설 설정 .....           | 13 |
| IV. 연구 결과 .....               | 15 |
| 4.1 응답자 특성 .....              | 15 |
| 4.1.1 조사설계 및 응답자 특성 분석 .....  | 15 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 4.1.2 측정 문항에 대한 신뢰도와 요인 분석 결과 ..... | 17 |
| V. 결 론 .....                        | 29 |
| 5.1 연구결과 요약 및 정책적 시사점 .....         | 29 |
| 참 고 문 헌 .....                       | 31 |
| 부        록 .....                    | 34 |
| ABSTRACT .....                      | 41 |

## 표 목 차

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| [표 2-1] 공공컨설팅의 유사개념 비교 .....                          | 6  |
| [표 4-1] 설문 응답자 표본특성 .....                             | 14 |
| [표 4-2] 측정수단의 신뢰성 검증, Cronbach's Alpha .....          | 15 |
| [표 4-3] 공공서비스만족도와 효과성 상관분석 결과 .....                   | 16 |
| [표 4-4] 공공서비스만족도와 효율성 상관분석 결과 .....                   | 16 |
| [표 4-5] 효율성, 효과성과 포스트 코로나 시대 공공컨설팅 역할요인 상관분석 결과       | 16 |
| [표 4-6] 조직과 직급별 공공서비스만족도 교차분석(카이검증) 결과                | 16 |
| [표 4-7] 성별에 따른 주요변수 평균분석(t검증) 결과 .....                | 18 |
| [표 4-8] 직급에 따른 주요변수 분산분석(ANOVA검증) .....               | 19 |
| [표 4-9] 직급과 직업에 따른 공공서비스만족도(H6) 이원배치 분산분석 결과 .....    | 20 |
| [표 4-10] 직급과 직렬에 따른 공공서비스만족도(H6) 평균분석 결과              | 20 |
| [표 4-11] 변수별 공공서비스만족도 상관관계 분석결과 .....                 | 21 |
| [표 4-12] 변수별 공공서비스만족도 검증 회귀분석 결과 .....                | 22 |
| [표 4-13] 공공서비스만족도 측면에서 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성 다중회귀분석결과 .. | 23 |
| [표 4-14] 공공서비스만족도 측면에서 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성 위계적 회귀분석결과  | 24 |
| [표 4-15] 공공서비스만족도와 공공컨설팅효과성 요인별 회귀분석결과 .....          | 25 |
| [표 4-16] 공공서비스만족도와 공공컨설팅효율성 요인별 회귀분석결과 .....          | 25 |
| [표 4-17] 공공서비스만족도와 공공컨설팅효과성, 효율성 회귀분석결과 .....         | 26 |

## 그림 목 차

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| [그림 3-1] 독립변수와 종속변수에 따른 연구모형 ..... | 12 |
| [그림 4-1] 융합행정성공도의 주변 평균 추정값 .....  | 22 |

# I. 서 론

## 1.1 연구의 목적 및 필요성

### 1.1.1 연구의 필요성

현재 전 세계가 코로나-19로 인한 팬데믹 상황에서 행정은 중앙정부, 지방정부, 공공기관, 민간단체와 관련된 기관별 정책과 공공서비스 등에 대한 수요가 증가함에 따라 중앙정부 부처 간, 지방정부 각 자치단체 간, 중앙정부와 지방정부 및 공공기관과 민간단체 간 정책 및 공공서비스에 대한 업무협약의 역할분담을 통해 상호간의 기능을 연계하거나, 기관 간 시설, 장비, 정보 등의 자원을 공동 활용하는 공공컨설팅이 요구되고 있다.

특히, 포스트 코로나 시대에 기능적으로 분화된 중앙정부의 각 부처별로 수립된 정책과 수립된 정책의 집행, 그리고 공공서비스의 전달 등이 부처 이기주의에 매몰되어 중앙정부와 지방정부, 공공기관, 민간단체 간 비협조, 비협업 등으로 인한 문제는 국가적 재난상황인 포스트 코로나 시대에 행정의 효율성과 효과성이 저하되어 코로나-19 극복에 전혀 도움을 주지 못하고 오히려 장애가 될 것이라는 문제가 전 세계적으로 제기되고 있다.

이와 같은 이유로 중앙정부, 지방정부, 공공기관, 민간단체 간 협력 및 조정 시스템의 구축의 필요성이 어느 때보다 요구되고 있다. 최근 우리나라의 공공부문에서도 중앙정부의 각 부처별로 관련된 정책과제에 효과적으로 대응하기 위한 중요성이 대두되고 있다. 이는 국가재난, 저출산, 고령화, 환경, 인권, 계층 간 빈부격차, 지역갈등 등이 중앙정부의 부처 간, 지방정부의 자치단체 간, 공공부문과 민간부문 간에 공공컨설팅을 통한 중앙정부의 대처를 요구하는 행정의 영역이 점점 더 확대되고 있기 때문이다.

2011년부터 행정안전부에서는 정부의 각 부처별로 ‘공공컨설팅 추진실적’을 ‘정책관리역량 평가지표’로 평가하는 것은 공공컨설팅의 중요성과 필요성에 대한 정부기관들의 관심이 점차 커지고 있다는 것을 보여준다. 이와 함께 중앙정부의 각 부처들 간의 업무협약의 및 연계를 위한 공공컨설팅 협의체를 구성하고 업무협약(MOU)을 체결하여 특정업무 분야에 대해서는 서로 협력하는 경향이 많아지고 있으며, 이러한 추세는 앞으로도 계속 확대될 것이다.

그러나 이러한 추세에도 불구하고 아직까지 중앙정부, 지방정부, 공공기관, 민간단체 간 유기적인 연계와 협업을 통한 공공컨설팅이 미흡하고, 또한 중앙정부의 정책에 지방정부와 민간단체가 따라가는 행정이 지속되고 있으며, 이는 공공컨설팅의 개념과 방식 그리고 추진절차에 대한 범정부적인 기준과 관

런 공무원들의 인식도가 정립되어 있지 못한 상태에서 공공컨설팅이 활성화되어도 기대했던 효과를 거둘 수 있을지는 미지수이다.

따라서, 본 연구에서는 포스트 코로나 시대에 우리나라의 공공컨설팅이 활성화되는데 필요한 요인으로 공공컨설팅인식도, 공공컨설팅 효과성과 효율성, 공공서비스만족도 간의 상호 인과관계를 분석하고자 한다. 나아가서 종속변수인 공공서비스만족도를 높이는 요인과 독립변수로 외생변수인 공공컨설팅 효과성 요인과 내생변수인 공공컨설팅 효율성 요인들과의 연관관계를 토대로 종속변수인 공공서비스만족도에 미치는 영향을 모색하는데 의미를 부여 하고자 한다.

### 1.1.2 연구의 목적

포스트 코로나 시대에 공공서비스 만족도를 높이기 위해서는 중앙정부, 지방정부, 공공기관, 민간단체 간 유기적인 협업과 연계를 통한 공공컨설팅시스템을 구축하여야 한다는 시대적 요구가 등장하고 있다. 이에 지금까지 연구된 공공컨설팅 사례연구와 중앙정부 및 지방정부 간의 공공컨설팅시스템 구축을 위한 방안을 연구하여 향후 우리나라 중앙정부와 지방정부 간의 공공컨설팅 시스템 구축과 운영에 필요한 공공서비스 만족도에 관한 학문적·실무적 자료를 제공 하는 것이 본 연구의 목적이다.

## 1.2 연구의 내용 및 범위

### 1.2.1 연구의 범위

우리나라는 행정안전부를 중심으로 중앙정부의 각 부처 간 공공컨설팅시스템 구축을 위해 많은 관심을 기울이고 있지만 현재까지 행정기관 간 공공컨설팅에 대한 개념정의와 측정방법 등에 대한 학문적·실증적 연구가 미흡하여, 포스트 코로나 시대 공공컨설팅의 학문적 개념정의와 공공컨설팅의 실천적 전략, 그리고 중앙정부와 지방정부, 중앙정부 각 부처와 지방정부 각 자치단체 간 공공컨설팅을 위해 필요한 선행요인과 환경요인들에 대한 경험적·실증적 연구가 필요하다.

따라서, 본 연구는 포스트 코로나 시대의 행정기관 간 공공컨설팅의 학문적, 실증적 사례연구를 통하여 공공서비스만족도에 영향을 미치는 매개변수인 공공컨설팅인식도, 독립변수인 공공컨설팅 효과성과 효율성의 연관관계를 연구하고, 또한 행정기관 간 공공컨설팅이 실제 적용되었을 때 독립변수인 공공컨설팅 효과성요인인 접근용이성, 편리성, 적시성, 신뢰성, 정보의질 중에 중

속변수인 공공서비스만족도에 가장 긍정적으로 영향을 미치는 요인이 무엇이고, 공공컨설팅 효율성요인인 예산절감, 성과평가, 조직간 소통, 빅데이터 활용, 인적자원개발 중에 종속변수인 공공서비스만족도에 가장 긍정적으로 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 분석하고, 매개변수인 공공컨설팅인식도가 공공컨설팅 효과성과 효율성에 조절효과로 작용하는지를 분석하여, 포스트 코로나 시대 공공서비스만족도에 미치는 요인이 무엇인지를 중점적으로 연구하고, 공공컨설팅의 효과성과 효율성 측면에서 행정기관의 공공서비스만족도에 긍정적으로 영향을 미치는 대내·외적인 요인이 무엇인지 도출 하고자 한다. 이를 위해 공무원과 외부 시민들을 대상으로 설문조사를 실시하여 행정기관 간 공공컨설팅이 공공서비스만족도에 얼마나 긍정적인 영향을 미치는지 실증적으로 분석하기 위해 매개변수인 공공컨설팅인식도, 독립변수인 공공컨설팅 효과성과 효율성, 종속변수인 공공서비스만족도 간 상관관계와 기술통계, 신뢰성분석, 교차분석, 회귀분석 그리고 행정기관 간 협력시스템 구축을 위한 선행요인들에 대한 경험적·실증적 연구도 함께 진행하고자 한다.

### 1.2.2 연구의 내용

연구목적 달성을 위해 본 연구에서 채택한 연구방법은 공공컨설팅에 대한 학문적 개념적 정의 등을 일반화하기 위해 공공부문과 민간부문에서 논의되고 있는 각종 문헌을 선행연구 함으로써 공공부문에서의 공공컨설팅에 대한 학문적 개념적 정의를 구축하고자 한다. 또한, 행정기관 간 공공컨설팅시스템을 구축하기 위해 필요하다고 판단되는 각종 선행연구 된 요인, 예를 들어 공공컨설팅인식도, 공공컨설팅 효과성과 효율성 그리고 공공서비스만족도 등에 대한 학문적, 실증적 문헌연구를 진행 하고자 한다. 특히, 본 연구는 조사통계 방법인 경험적 연구결과를 통한 실무적·정책적으로 담고 있는 다양한 개념을 함축적으로 도출하는 것을 목적으로 하기 때문에 각 변수를 측정하는 지표에 대한 선행연구와 경험적·실증적 분석을 함께 진행하고자 한다.

## II. 이론적 논의

### 2.1 공공컨설팅에 관한 선행연구

#### 2.1.1 공공컨설팅의 정의와 개념, 유형

현대사회에서 공공관리 분야의 학자와 실무자는 중앙정부에 속한 여러 부처의 정책과제(cross-cutting issues)를 어떻게 하면 효율적으로 연계할지에 대한 관심이 증가하고 있다. 공공관리 분야의 학자와 실무자들의 이와 같은 관심으로 인해 중앙정부의 특정 일부 부처가 독자적 접근방식(siloapproach)으로 해결하려는 공공서비스의 영역이 감소하는 이유는 코로나-19와 같은 국가적 재난상황이 길어지면서 발생하는 복잡한 행정현상 등으로 중앙정부 부처 간, 지방정부 자치단체 간, 중앙정부와 지방정부 간 연계된 협업시스템을 구축하여 문제를 해결하려는 요구가 증가되기 때문이다(하복동, 2006: 58; 행정안전부, 2011c: 9). 우리나라에서는 중앙정부와 지방정부 간, 중앙정부와 민간기관 간, 지방정부와 민간기관 간 연계된 협력체계가 제대로 구축되지 않았다는 평가를 받고 있다. 기능적으로 분절된 중앙정부의 부처이기주의로 인해 부처별로 서로 연계된 업무에 대해서도 유기적인 협업과 역할분담 체계가 구축되지 않아 국민들의 행정수요의 증가에 효율적으로 대처하지 못하여 공공부문의 공공서비스 품질을 저하시키고 부처별 업무중복에 따른 예산낭비와 업무의 비효율 등을 초래하는 부작용이 발생하고 있다. 이러한 원인은 부처별 업무연계와 협력이 원활하지 못한 것도 있지만 각 부처의 인사운영이 부처에 소속된 공무원들 중심으로 수행되고 있으며, 특히 각 부처 간 인사교류가 없고 극히 제한적이라는 이유 등에서 행정의 비효율 원인을 찾을 수 있다(박천오·주재현·진종순, 2012b; 행정안전부, 2011c: 9).

그러나 현재 중앙정부의 각 부처 간 업무연계와 협업의 필요성이 증대되면서 공공컨설팅(Collaboration administration)에 관심이 높아지고 있다. 최근에 들어오면서 공공컨설팅에 대한 요구는 증가하고 있지만 정작 소속 공무원들은 공공컨설팅이란 용어의 의미가 구체적으로 무엇인지, 공공컨설팅이라 표현할 수 있는 수평적 협력의 성격이 어떤 것인지, 그리고 공공컨설팅이 어떤 의미를 가지고 있는지에 대한 개념정의에 대해서는 명확한 합의가 존재하지 않는다는 비판이 제기되고 있다(행정안전부, 2011c: 9).

공공컨설팅은 다수의 행정기관과 공공기관, 그리고 민간부문의 주체 간 업무 협의와 역할분담·협업을 통해 상호간의 기능을 연계하거나, 시설·장비·정보 등의 자원을 공동 활용함으로써 행정의 효율성을 제고하고 비용은 낮추는 업무수행 방식으로 정의되고 있다(행정안전부, 2011a). 공공컨설팅의 구성 요소

를 분류하면 다음과 같다(박천오·주재현·진종순, 2012b).

첫째, 공공컨설팅의 참여주체는 개별 기관이 아닌 다수의 여러 기관을 전제로 한다. 둘째, 여러 기관 간 연계와 협업, 교류 등이 필요한 분야를 대상으로 한다. 셋째, 공공컨설팅의 업무방식은 다수의 기관·주체 간 연계된 협업을 통한 역할분담을 가정한다. 넷째, 공공컨설팅을 하는 수단은 기관들이 보유한 기능 연계와 자원의 공유를 추구한다. 다섯째, 공공컨설팅의 효과성과 효율성은 비용절감을 주된 목적으로 한다. 즉, 공공컨설팅은 ‘하나의 고객’이라는 개념에서 벗어나 다수의 여러 기관이 기능을 연계시킴으로써 고객의 범위를 다양한 고객으로 넓일 뿐만 아니라, 인재·설비·노하우·정보 등 기관에 필요한 자원을 타 기관과 공동으로 활용함으로써 한정된 자원을 보다 효과적이고 효율적으로 활용하는 데 주된 목적이 있다.

광의의 공공컨설팅에는 중앙정부 부처 간의 협력은 물론, 중앙정부 각 부처와 지방정부 각 자치단체 간 연계와 협력, 중앙정부·지방정부·공공기관·민간단체 간 연계와 협력을 모두 포함하는 개념이지만, 본 연구에서는 포스트 코로나 시대에 중앙정부와 지방정부 간 협력을 의미하는 광의의 공공컨설팅을 논의하는데 초점을 둔다(박천오·주재현·진종순, 2012b; 행정안전부, 2011b; 행정안전부, 2011c: 10).

현재 일부 중앙행정기관들 사이에서 추진되고 있는 공공컨설팅의 일차적 목적은 다음과 같다(행정안전부, 2011b; 행정안전부, 2011c). 첫째, 포스트 코로나 시대에 중앙정부나 지방정부는 기관의 독자적인 공공서비스 만으로는 제공하기 어려운 새로운 영역의 공공서비스를 제공하기 위해서는 다수의 기관이 참여하여 고객의 범위를 넓혀서 행정수요자의 만족도를 향상시켜야 한다. 둘째, 중앙정부와 지방정부는 기능의 선택과 집중을 통해 업무의 중복을 피하고 보유자원의 공동 활용을 통해 행정의 효율성을 실현한다. 셋째, 기관 간 폭넓은 이해를 통해 균형적 사고를 하도록 행정의 마인드를 바꾸고, 시야를 넓히도록 의도된 정책을 시행하여 부처 간 칸막이를 제거한다. 넷째, 부처 간 다른 업무환경과 경험을 보유한 구성원 간 인적교류와 학습을 통해 창의적인 아이디어를 창출한다. 다섯째, 중앙정부와 지방정부는 공공서비스 공급자로서의 편의보다는 수요자 입장에서 고객 지향적 마인드를 확산 하도록 노력해야 한다는 것에 공공컨설팅의 일차적 목적을 두고 있다.

공공컨설팅에 대한 국내 문헌은 외국의 문헌보다 많지 않으며, 공공컨설팅과 비슷한 개념으로 이해할 수 있는 거버넌스, 정책조정과 통합, 그리고 공공갈등관리 등은 연구가 어느정도 진행되었다(김창수, 2007; 박재희, 2000; 유종상·하민철, 2009; 이성우, 1993; 하복동, 2006; 홍성만·박홍엽, 2007), 그러나 국내의 연구경향과 달리 공공컨설팅과 유사한 행정개혁 프로그램 등은 선진국을 중심으로 1990년대부터 수행되고 있다.

Peters(1998)와 Davis(1999) 등은 행정조정과 정책조정을 다른 의미로 해석하고 있다. 행정조정은 행정기관간의 의견을 달리하는 경우 협의 조정하는 특징이 있는 반면 정책조정은 행정기관의 고위공무원 또는 정무직 공무원 등이 위계조직의 상위수준에서 수행되는 특징이 있다. 우리나라에서는 사인 간의

분쟁을 해결해 주는 행정청의 조정제도인 분쟁조정위원회가 행정기관이나 산하기관에 설치된 경우가 있다. 공공컨설팅과 다른 유사한 개념들과 상이한 점은 정책조정과 비교할 때 공공컨설팅이 “행정조정과 관련된 실무자 수준의 정책집행·관리 업무와 관련된 활동”을 강조한다는 점이다(진중순, 2012)

[표 2-1] 공공컨설팅의 유사개념 비교

| 구분                | 공공컨설팅                                                          | 연계형정부                                                              | 거버넌스                                                               | 정책조정과통합                                                                                                                               |
|-------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 목적 및 효과           | 행정기관들을 포함한 복수의 주체들 간 협의와 역할 분담 등을 체계화함으로써 공공서비스의 제고 및 비용절감 지향  | 복수주체의 통합되고 조정된 반응을 통한 현대의 복잡한 정책문제를 해결하거나 시민들에게 이음매 없는 통합된 서비스 제공  | 공공부문 감축을 토대로 정부, 시장, 시민사회 간의 관계                                    | - (정책조정) 기관 간 의견 조정을 통해 관련 정책의 가외성 비정합성, 누락 등을 최소화함으로써 부문 정책의 효율성 제고<br>- (정책통합) 관련 정책들이 보합성과 통합성을 갖도록 재정렬함으로써, 정부 전체의 효율성과 목표 달성도 제고 |
| 관련 주체             | - 중앙부처간<br>- 중앙정부+지방정부<br>- 중앙정부+지방정부+공공기관<br>- (장기적으로)정부+민간부문 | - 중앙부처간<br>- 중앙정부+지방정부<br>- 중앙정부+민간부문                              | 정부기관, 준정부기관, 비영리 조직 민간 조직, 시민단체, 민간기업, 자원봉사자들간의 연계망                | 복수의 관련 행정기관                                                                                                                           |
| 적용범위, 적용영역 및 적용대상 | - 정책집행, 국민서비스<br>- 프로그램 관리, 규제, 공동의 서비스 전달<br>- 특정 집단 지역 정책    | - 정책결정 및 집행<br>- 전정부적 전략, 목표, 정책개발, 규제, 공동서비스 전달 등<br>- 특정집단 지역 정책 | - 넓은 의미의 정책결정과 정책집행포괄<br>- 좁은 의미의 공공서비스의 급활동에 초점<br>- 교육, 보건, 복지 등 | 국가의 중요 정책, 국정 현안, 사회 갈등 등                                                                                                             |

공공컨설팅은 첫째 참여주체에 따라 ① 중앙부처 간 예산·인력·업무정보·서비스 전달체계 등을 공동으로 이용하여 특정 업무의 협력적인 추진을 의미하는 중앙부처간 공공컨설팅, ② 예산·인력·업무정보·서비스 전달체계 등을 중앙부처와 지방자치단체가 공동으로 이용하여 특정 업무를 함께 추진하는 공공컨설팅, ③ 수익의 발생과 같은 목적을 공동으로 협력하여 달성 하고자 하는 중앙부처와 지방자치단체 그리고 공공기관 간 공공컨설팅이 있다(행정안전부, 2011c: 14-15).

둘째 활동에 따른 공공컨설팅 유형은 공공컨설팅을 추진하는 동안 공공컨설팅을 추진하는 기관이 기관 간 관련 업무를 상호협력 하여 추진하는 업무협조체계 구축 형이 있고, 공공컨설팅에 필요한 예산과 인적자원을 활용하여 추진하는 자원공동 활용형이 있다.

셋째 공공컨설팅의 효과에 따라 각 기관이 공공컨설팅을 추진함에 있어 업

무수행에 필요한 예산이 절감되는 예산절감형이 있고, 공공컨설팅 결과로 공공서비스 만족도가 제고되는 서비스만족도 제고 형이 있으며, 공공컨설팅을 추진하면서 관련 업무처리가 신속하게 이루어지거나 업무의 중복이 줄어드는 결과를 도출하는 행정효율 제고 형이 있다.

## 2.2 선행 연구 검토 및 사례

### 2.2.1 국내 공공컨설팅 사례

우리나라 정부에서는 융합(Collaboration)의 시대적 흐름에 적절히 대응하기 위해 2011년 4월 5일 「산업융합촉진법」을 제정하여 산업부문뿐만 아니라 공공부문에서도 ‘공공컨설팅’의 개념을 도입하여 복잡한 환경변화에 대응하기 위해 노력하고 있으며, 행정안전부에서는 공공컨설팅이 필요한 이유로 위기상황에 대한 능동적 대응, 공공서비스의 사각지대 해소, 그리고 자원의 효율적 활용을 제시하고 있다(진종순, 2012). 실제로 정책환경의 변화 및 복잡성 증대에 대응하여 다양한 방식의 공공컨설팅이 시도되고 있는데, 위원회·협의회 및 TF 구성·운영 등 기존 방식 이외에 기관 간 업무협약(MOU) 체결 등 새로운 방식이 활용되고 있다.

### 2.2.2 선진국의 공공컨설팅 사례

캐나다의 경우, 한 부처의 장관이 다른 한 부처의 장관을 겸직하는 경우가 많으며, 각 정부부처에 담당 업무별 차관보제도를 도입하고, 정부업무의 효율화를 위하여 전자정부(e-government)를 강력하게 추진하고 있다. 정부조직 프로그램이 관리 및 운영 단위로 편제되어 있기 때문에 매우 공공서비스 지향형 조직이고, 캐나다 행정연구원(CCMD)을 중심으로 수평적 연계관리(horizontal management)의 개념을 확립하고 이를 정부 내에 기관으로 확산을 시도하고 있다.

호주의 경우, 웨스트민스터(Westminster) 정부시스템 기능에 따라 분화된 정부부처가 복잡한 공공서비스를 수행한다. 현재 호주에는 공공부문과 민간부문(시민단체) 간, 중앙정부와 지방정부 간, 정부부처 내 업무담당자 간 등 세 가지 유형의 협업유형이 있다. 1990년대까지 위에서 아래로 지시하는 상명하달(top-down) 방식의 협력이 주된 방법이었으나, 2000년대부터는 지방정부의 자체적으로 추진하는 주도적인 역할이 커지고 있다.

미국의 경우, 오랫동안 미국의 연방정부와 주정부 그리고 지방정부는 복지

분야에서 연계 협업하여 아동복지서비스, 고용지원 프로젝트, 사회보장과 공공지원 등을 추진하여 왔다. 미국의 공공서비스에서는 중앙정부와 지방정부, 공공부문과 민간부문 간의 협업이 중심을 이룬다(UK, NAO, 2001; 하복동, 2006). 특히, 지역안전 관련 프로그램과 아동보호, 교육 등은 민간부문에 크게 의존 하고 있다. 하지만 중앙정부는 지방정부에 공공컨설팅의 목표치를 강제할 권한이 없어 입법과 재원조달 등을 통해 지방정부의 공공컨설팅에 개입하고 있고, 중앙정부는 공공컨설팅의 대표사례를 발굴하여 지방정부에 보급하고 있다.

### 2.2.3 선행연구의 검토

국내의 공공서비스 만족도 연구는 어떠한 요인이 민원행정 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인인가를 중심으로 논의되어 왔다. 서브퀄(SERVQUAL : Parasuraman et al, 1998)모형이 제시하는 서비스 품질에 대한 평가요소를 적용, 응용 하여 어떠한 서비스 질의 평가요소가 민원행정 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인인가에 대한 연구가 이루어져 왔으며, 서비스 품질 이외에 인구학적 변수인 성별, 연령, 교육수준, 서비스종류 등에 따라 민원행정 서비스 만족도에 차이가 있는가에 대한 연구가 이루어져 왔다(임동진, 장순희, 2014).

서비스 질이 만족에 있어서 상대적으로 중요하게 영향을 미친다는 점에서 볼 때(박순애·박재현, 2010) 기존 민원행정 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들은 서비스 품질의 평가요소를 중심으로 논의되어 왔으며, 민원행정 서비스를 구성하는 질에 대한 구성요소를 개발하고 이를 통해 만족도에 영향을 미치는 구성요소를 제시하였다.

선행연구 사례1은 민원공공서비스 만족도 영향요인에 관한 연구(서울대학교 석사논문 김성진 2015. 2)이고, 사례2는 시민 중심적 공공컨설팅 서비스를 바탕으로 “행정의 융합적 발전 가능성에 관한 고찰”(국민대학교 석사논문 이이성, 2012. 1)이고, 사례3은 한국지식재산 공공컨설팅 모형 정립을 위한 정책 연구(한국행정논집 연구논문 이선영, 권혁상, 2015)이고, 사례4는 우리나라 공공컨설팅의 발전 가능성과 방향에 관한 탐색적 연구(한국정책학회 연구논문 박천오 외, 2012)이고, 사례5는 공공부문 공공컨설팅의 성공요인에 관한 연구(한국인사행정학회보 연구논문, 진중순, 2013)이고, 사례6은 부처간 공공컨설팅체제구축을 위한 관리전략 연구(한국행정연구원 연구논문 임성근, 조태준, 2012)이고, 사례7은 공공서비스와 공공서비스를 중심으로 기초자치단체 서비스품질 향상이 지역주민의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구(남서울대학교 석사논문, 장석현, 2015.12)이고, 사례8은 민원공공서비스 만족도와 기초자치단체 신뢰의 관계에 대한연구(방송통신대학교 석사논문, 이광진, 2016)이고, 사례9는 은평구청 서비스를 중심으로 행정기관에 대한 이용자의 만족도가 관계형성에 미치는 영향에 대한 실증 연구(한국항공대학교 석사논문, 이승한,

2012)이고, 사례10은 민원인과 공무원의 인식 차이를 중심으로 행정투명성이 공공서비스의 만족도와 공정에 미치는 영향(중앙대학교 석사논문, 나현, 2012)이고, 사례11은 행정안전부에서 발행한 “공공컨설팅 가이드”(2012.4) 등을 참고하여 선행연구 사례를 검토하였다. 본 연구를 위하여 선행연구를 위한 논문은 국내 학위논문과 학술연구 논문을 중심으로 공공컨설팅 관련 논문 11편, 공공서비스 만족도 관련 논문 14편 총 25편을 검토하여 선행연구 하였다.

## Ⅲ. 연구 방법

### 3.1 연구 모형 및 연구 가설

#### 3.1.1 연구 모형

##### 3.1.1.1 공공컨설팅인식도 측정 평가지표

공공컨설팅인식도 측정 평가지표는 크게 공공컨설팅에 대해 얼마나 알고 있는지, 중앙부처와 다른 지자체의 공공서비스를 얼마나 경험했는지, 향후 공공컨설팅이 얼마나 필요한지, 중앙부처와 거주지 관할 지방자치단체 등을 방문하여 본인의 의견이나 행위가 국가정책이나 거주지 관할 지방자치단체의 정책에 얼마나 영향을 줄 수 있는지, 중앙정부와 거주지 관할 지방자치단체의 각종 정책과 공무원을 얼마나 신뢰하는지 등 차원으로 인식도에 대한 세부내용을 반영하는 구체적인 5개 설문 항목들로 구성하여 서울시 거주 시민들과 공무원을 상대로 공공컨설팅인식도에 대해 설문조사

##### 3.1.1.2 공공컨설팅 효과성 평가지표

독립변수 중 외생변수인 공공컨설팅 효과성 요인 평가지표는 크게 접근용이성, 편리성, 적시성, 정보의 질, 신뢰성 등 5개 문항으로 구성되어 있으며, 각각의 5개 문항은 각 차원과 관련된 세부내용을 반영하는 다수의 구체적인 설문 문항들로 구성하고, 최종적으로 5개 문항의 평가지표 중 공공컨설팅의 효과성 측면에서 가장 긍정적인 영향을 미치는 요인이 무엇인지에 대한 설문 문항을 추가하여 서울시 거주 시민들과 공무원을 상대로 설문조사

##### 3.1.1.3 공공컨설팅 효율성 평가지표

독립변수 중 내생변수인 공공컨설팅 효율성 요인 평가지표는 크게 예산절감, 행정기관 성과평가, 행정기관 간 소통, 행정기관 간 빅데이터 활용, 행정기관 간 인적자원개발 등 문항으로 구성되어 있으며, 각각의 5개 문항은 각 차원과 관련된 세부내용을 반영하는 다수의 구체적인 설문 문항들로 구성하고, 최종적으로 5개 문항의 평가지표 중 공공컨설팅의 효율성 측면에서 가장 긍정적인 요인이 무엇인지를 묻는 설문 문항을 추가하여 서울시 거주 시민들

과 공무원을 상대로 설문조사

#### 3.1.1.4 공공서비스만족도 측정 평가지표

본 설문조사는 일반 시민과 공무원의 일반적인 공공컨설팅에 대한 인식도, 효과성, 효율성, 성공도의 설문 평가지표를 조사한 후, 공공컨설팅시스템을 구축하기 위해 필요한 관리요인(내생변수)과 중앙정부와 지방정부간 공공컨설팅의 인과관계(외생변수)를 분석하고, 분석한 결과 행정전체 서비스 만족도에 가장 많은 영향을 미치는 요인인 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성의 각각의 변수를 연구 분석하여 포스트 코로나 시대에 공공서비스만족도에 가장 상관관계가 있고 밀접하게 영향력을 미치는 요인과 변수가 무엇인지를 연구하고자 한다.

### 3.1.2 측정 수단

#### 3.1.2.1 분석변수

##### 1) 공공컨설팅인식도(매개변수)

공공컨설팅인식, 공공서비스경험, 공공컨설팅필요성, 행정기관영향, 행정기관 정책과 공무원 신뢰

##### 2) 독립변수

###### (가) 공공컨설팅 효과성 요인(외생변수)

접근용이성, 편리성, 적시성, 신뢰성, 정보의 질

###### (나) 공공컨설팅 효율성 요인(내생변수)

예산절감, 성과평가, 소통, 빅데이터 활용, 인적자원개발

##### 3) 종속변수

공공서비스만족도

##### 4) 통제변수

(가)환경변수

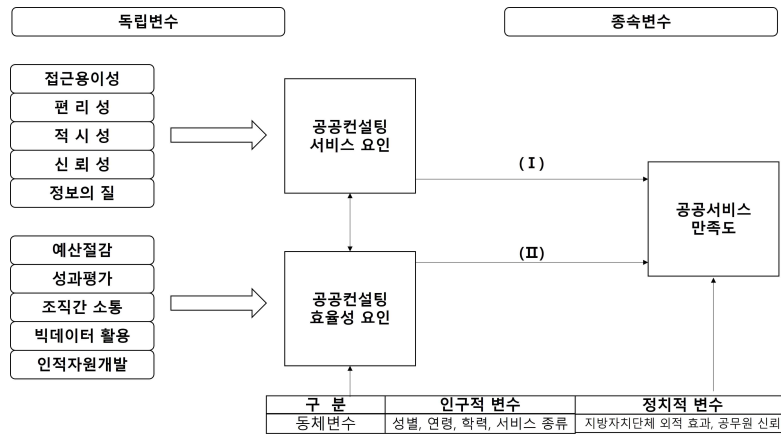
성별, 연령, 학력, 공무원 유무(공무원 : 직급, 직렬, 직종)

(나)공공컨설팅 역할변수

포스트 코로나 시대 공공컨설팅 역할요인(covid-19로 인한 공공컨설팅 역할중요성, 방역서비스와 경제 활성화 중요성, 언택트 공공서비스 중요성, 사회적 거리두기 중요성)

## 5) 연구모형

[그림 3-1] 독립변수와 종속변수에 따른 연구모형



### 3.1.3 표본집단

공공컨설팅에 영향을 미치는 요인인 공공컨설팅인식도, 공공컨설팅효과성, 공공컨설팅효율성 등이 각각의 요인별로 공공서비스만족도에 어떠한 연관관계가 있고 상관관계가 있는지를 분석하기 위해 서울시 거주 시민, 서울시 및 중앙부처 공무원을 모집단으로 설문조사를 실시한 결과 127명이 설문에 참여하였다.

### 3.1.4 분석기법

본 연구는 공공컨설팅의 매개변수인 공공컨설팅인식도와 독립변수인 외생변수로 공공컨설팅효과성과 내생변수로 공공컨설팅효율성, 또한 종속변수인 공공서비스만족도에 관한 질문에 대해서는 SPSS 통계프로그램 등을 활용하여

빈도분석, 기술통계, 교차분석, 회귀분석, 상관분석 등 각 요인들에 대한 우선 순위와 변수 간 상관관계 등을 연구하였다.

### 3.1.5 연구 가설 설정

본 연구에서 검증하고자 하는 주 연구가설은 매개변수인 공공컨설팅인식도는 독립변수인 공공컨설팅 효과성과 효율성에 조절효과가 있으며, 독립변수인 공공컨설팅 효과성과 효율성 요인은 공공서비스만족도에 긍정적인 영향을 미치고, 매개변수인 공공컨설팅인식도가 독립변수인 공공컨설팅 효과성과 효율성에 조절효과로 작용하여 공공서비스만족도에도 영향을 미친다는 것이다.

주 연구가설에 대한 세부 가설은 다음과 같다.

#### 3.1.5.1. 연구가설(H1)

매개변수 공공컨설팅인식도는 공공컨설팅 효과성과 효율성에 조절효과로 작용하며 공공서비스만족도에도 영향을 미친다.

#### 3.1.5.2. 연구가설(H2)

공공컨설팅효과성은 공공서비스만족도에 영향을 미친다.

##### 1) 세부가설(H2-1)

접근성이 용이할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다.

##### 2) 세부가설(H2-2)

행정기관 이용의 편리 할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다.

##### 3) 세부가설(H2-3)

적시성이 용이할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다.

##### 4) 세부가설(H2-4)

신뢰성이 높을수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다.

##### 5) 세부가설(H2-5)

정보의 질이 높을수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다.

#### 3.1.5.3 연구가설(H3)

공공컨설팅효과성(H2)의 세부가설 중에 공공서비스만족도에 가장 긍정적으로 영향을 미치는 변수가 있다

#### 3.1.5.4. 연구가설(H4)

공공컨설팅효율성은 공공서비스만족도에 영향을 미친다

##### 1) 세부가설(H4-1)

예산절감이 많을수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다

##### 2) 세부가설(H4-2)

성과평가가 용이 할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다

##### 3) 세부가설(H4-3)

소통이 용이 할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다

##### 4) 세부가설(H4-4)

빅데이터 활용이 용이 할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다

##### 5) 세부가설(H4-5)

인적자원개발이 용이 할수록 공공서비스만족도에 영향을 미친다

#### 3.1.5.5 연구가설(H5)

공공컨설팅효율성(H4)의 세부가설 중에 공공서비스만족도에 가장 긍정적으로 영향을 미치는 변수가 있다

#### 3.1.5.6 연구가설(H6)

포스트 코로나시대에 상기 연구가설(H1, H2, H4)중 공공서비스만족도에 가장 긍정적으로 영향을 미치는 변수가 있고, 상기 세부가설(H2-1~5, H4-1~5)중 공공서비스만족도에 가장 긍정적으로 영향을 미치는 요인이 있다.

## IV. 연구 결과

### 4.1 응답자 특성

#### 4.1.1 조사 설계 및 응답자의 특성 분석

본 연구에 사용된 설문지는 직접 응답자가 응답을 기입하는 자기-기입식 설문지법(self-administered questionnaire method)을 이용하였다. 설문항목은 공공컨설팅인식도(5개 문항), 공공컨설팅의 효과성(6개 문항), 공공컨설팅의 효율성(6개 문항), 공공서비스만족도(5개 문항) 요인을 중심으로 22개 문항, 환경변수 요인 7개 문항 등 총 29개 문항으로 구성하였으며, 공공컨설팅인식도(5개 문항), 공공컨설팅의 효과성(5개 문항), 공공컨설팅의 효율성(5개 문항), 공공서비스만족도(5개 문항) 설문항목은 구조화된 설문지법으로 ‘매우 그렇지 않다’를 ‘1’, ‘매우 그렇다’를 ‘5’로 하는 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

조사는 일반 시민들과 중앙부처 및 서울시 공무원을 대상으로 구글 드라이브를 통하여 실시하였으며, 설문조사에 총 127명이 응답한 분석자료를 활용하였다. 분석을 위한 기법으로는 관련 요인들 간의 인과분석을 위해 구조방정식모형을 이용하였다.

구조방정식모형은 상관계수 및 공변량 값을 이용하여 독립요인과 종속요인, 매개요인간의 관계를 동시에 분석하는 방법이다. 그리고 현상에 대한 인과적 관계를 일련의 동일선상에서 확인할 수 있다는 장점을 가진다.

따라서, 구조방정식모형은 횡단적 연구, 종단적 연구, 실험적 연구에서 수집된 자료분석을 토대로, 개별 요인들 간의 관계뿐만 아니라 전체모형의 적합도를 검증하기 위해 활용되는 분석기법이다(박철민, 2004). 이를 위한 통계프로그램으로는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences)를 활용하였다. 또한 사전분석 차원에서 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위한 신뢰도 분석과 동일한 개념을 측정하기 위해 관련 변수들이 동일한 요인으로 묶여졌는지를 확인하는 요인분석을 실시하였다.

[표 4-1] 설문 응답자 표본특성

| 구 분 | 항 목       | 빈도(비율)      |
|-----|-----------|-------------|
| 조직  | 서울시 본청    | 59(46.46%)  |
|     | 서울시 사업소   | 13(10.24%)  |
|     | 서울시 자치구   | 4(3.15%)    |
|     | 서울시투자출연기관 | 4(3.15%)    |
|     | 서울시 의회    | 2(1.57%)    |
| 직급  | 6급이하      | 38(29.92%)  |
|     | 5급        | 40(31.50%)  |
|     | 4급이상      | 8(6.30%)    |
| 직렬  | 일반직       | 85(66.93%)  |
|     | 특정직       | 11(8.66%)   |
|     | 별정직       | 3(2.36%)    |
| 성별  | 남         | 109(85.83%) |
|     | 여         | 16(12.60%)  |
| 직업  | 공무원       | 79(62.20%)  |
|     | 비공무원      | 46(36.22%)  |
| 연령  | 20대       | 1(0.79%)    |
|     | 30대       | 11(8.66%)   |
|     | 40대       | 40(31.50%)  |
|     | 50대       | 64(50.39%)  |
|     | 60대       | 10(7.87%)   |
| 학력  | 고졸        | 4(3.15%)    |
|     | 전문대졸      | 4(3.15%)    |
|     | 대졸        | 84(66.14%)  |
|     | 대학원이상     | 33(25.98%)  |

설문 응답자의 특성을 보면, 성별로는 남 85.8%(109명), 여 12.6%(16명)로 남녀 간 성별의 비율에 있어서 심한 편차를 나타내고 있다.

연령별로는 20대 0.8%(1명), 30대 8.7%(11명), 40대 31.5%(40명), 50대 50.4%(64명), 60대 7.9%(10명)로 조사되었다.

교육정도에 있어서는 고졸 3.1%(4명), 전문대졸 3.1%(4명), 대졸 66.1%(84명), 대학원이상 26.0%(33명)로 대부분 고학력 수준이었다.

직업별로는 공무원이 62.2%(79명), 비공무원이 36.2%(46명)로 조사되었다.

공무원인 경우 소속기관 별로 보면 서울시 본청이 46.5%(59명), 서울시 사업소가 10.2%(13명), 서울시 자치구 3.1%(4명), 서울시투자출연기관 3.1%(4명), 서울시 의회 1.6%(2명)로 나타났다.

직급은 5급이 31.5%(40명), 6급이하가 29.9%(38명), 4급이상이 6.3%(8명)로 조사되었다

직렬로는 일반직 66.9%(85명), 특정직 8.7%(11명), 별정직 등이 2.4%(3명)

로 대부분이 일반직 공무원이었다.

#### 4.1.2 측정 문항에 대한 신뢰도와 요인 분석 결과

본 연구에서는 포스트 코로나 시대에 공공서비스만족도를 측정하기 위해 항목인 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성 위주의 행태를 측정하기 위한 17개 문항과 공공서비스만족도를 측정하기 위한 5개 문항에 대하여 SPSS를 이용한 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, 이러한 요인분석과 신뢰도분석은 AMOS분석을 위한 사전단계로 실시되었다. 신뢰도분석의 경우, Cronbach's Alpha는 변수의 내적 일관성을 확인해 보기 위한 것이며, 임계치는 특별히 정해져 있지는 않으나, 사회과학 연구에서는 Cronbach's Alpha계수가 0.5이상이면 측정항목에 대한 신뢰도에는 별문제가 없다. 즉 측정항목의 내적 일관성을 가진 것으로 간주한다. 본 연구의 설문문항들에 대한 신뢰성 검증을 실시한 결과, <표 2>와 같이 공공컨설팅 항목별 빈도분석을 통한 Cronbach's Alpha계수를 도출한 결과 모든 항목의 유효확율이 0.5이상으로 모두 유의한 것으로 분석 되어 측정항목의 내적 일관성을 유지하고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-2] 측정수단의 신뢰성 검증, Cronbach's Alpha

| 구 분      | 신뢰계수 | 항목(N) | 비고(척도) |
|----------|------|-------|--------|
| 공공컨설팅인식도 | .726 | 5     | 5      |
| 효과성      | .920 | 5     | 5      |
| 효율성      | .884 | 5     | 5      |
| 공공서비스만족도 | .880 | 5     | 5      |

그러나 독립변수인 공공컨설팅 효과성 요인(접근용이성, 편리성, 적시성, 신뢰성, 정보의 질)과 효율성 요인(예산절감, 성과평가, 조직간 소통, 빅데이터 활용, 인적자원개발)에 대한 요인분석결과 공공컨설팅 효율성 요인 중 빅데이터 활용 요인이 공공컨설팅 효과성 요인과의 연관이 있는 것으로 나타나 이 요인을 제거 하면 빈도분석을 통한 신뢰성 분석에서 연구가설인 공공컨설팅 인식도 H1, 효과성 H2, 효율성 H4 등은 공공서비스만족도에 영향을 미치는 것으로 분석 되었다.

#### 4.1.2.1 공공서비스만족도와 효과성, 효율성, 환경변수와의 상관분석

[표 4-3] 공공서비스만족도와 효과성 상관분석 결과

| 구 분          | 효과성    |        |        |        |        |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 공공컨설팅<br>성공도 | 접근용이성  | 편리성    | 적시성    | 신뢰성    | 정보의질   |
|              | .401** | .507** | .496** | .566** | .547** |

[표 4-4] 공공서비스만족도와 효율성 상관분석 결과

| 구 분          | 효율성    |        |        |            |            |
|--------------|--------|--------|--------|------------|------------|
| 공공컨설팅<br>성공도 | 예산절감   | 성과평가   | 의사소통   | 빅데이터<br>활용 | 인적자원개<br>발 |
|              | .494** | .476** | .464** | .554**     | .603**     |

[표 4-5] 효율성, 효과성과 포스트 코로나 시대 공공컨설팅 역할요인  
상관분석 결과

| 구 분 | 공공서비스만족도    |                  |              |             |              |
|-----|-------------|------------------|--------------|-------------|--------------|
|     | 국가<br>재난 상황 | 방역서비스와<br>경제 활성화 | 비대면<br>공공서비스 | 사회적<br>거리두기 | 행정사<br>공공서비스 |
| 효과성 | .446**      | .533**           | .574**       | .550**      | .354**       |
| 효율성 | .414**      | .553**           | .594**       | .556**      | .492**       |

#### 4.1.2.2 조직과 직급별 공공서비스만족도 교차분석

[표 4-6] 조직과 직급별 공공서비스만족도 교차분석(카이검증) 결과

| 구 분    |                   | 직 급            |                |               | 총계             | 카이<br>제곱   | 유의<br>확률 |
|--------|-------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|------------|----------|
|        |                   | 6급이하           | 5급             | 4급이상          |                |            |          |
| 조<br>직 | 서울시<br>본청         | 26(68.4%)      | 32(88.9%)      | 1(16.7%)      | 59(73.8%)      | 37.79<br>0 | .000     |
|        | 서울시<br>사업소        | 7(18.4%)       | 3(8.3%)        | 3(50.0%)      | 13(16.3%)      |            |          |
|        | 서울시<br>자치구        | 3(7.9%)        | 1(2.8%)        | 0(0.0%)       | 4(5.0%)        |            |          |
|        | 서울시<br>투자출<br>연기관 | 0(0.0%)        | 0(0.0%)        | 2(33.3%)      | 2(2.5%)        |            |          |
|        | 서울시<br>의회         | 2(5.3%)        | 0(0.0%)        | 0(0.0%)       | 2(2.5%)        |            |          |
| 총계     |                   | 38(100.0<br>%) | 36(100.0<br>%) | 6(100.0<br>%) | 80(100.0<br>%) |            |          |

상기 <표3>에서와 같이 조직과 직급별 공공서비스만족도 교차분석(카이검증) 결과 카이제곱이 37.790이고 유의확률이 0.001이하로 유의한 것으로 나타났다.

조직과 직급별 공공서비스만족도는 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다.

#### 4.1.2.3 성별에 따른 주요 변수 평균비교

[표 4-7] 성별에 따른 주요변수 평균분석(t검증) 결과

| 종속변수     | 집단변수 | 표본수 | 평균    | 표준편차  | t      | p    |
|----------|------|-----|-------|-------|--------|------|
| 공공컨설팅인식도 | 남    | 108 | 16.34 | 3.745 | -.097  | .923 |
|          | 여    | 16  | 16.44 | 2.943 |        |      |
| 효과성      | 남    | 108 | 19.43 | 4.141 | -2.196 | .030 |
|          | 여    | 16  | 21.75 | 2.145 |        |      |
| 효율성      | 남    | 107 | 19.20 | 3.918 | -.597  | .552 |
|          | 여    | 16  | 19.81 | 3.351 |        |      |
| 공공서비스만족도 | 남    | 109 | 21.44 | 3.840 | -1.077 | .284 |
|          | 여    | 14  | 22.57 | 2.209 |        |      |

성별에 따라 주요 변수에 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t 검증을 실시하였다. 그 결과 효과성은 성별에 따라 유의한 차이를 보였고 ( $t=-2.196$ ,  $p<.05$ ), 여자( $M=21.75$ )가 남자( $M=19.43$ )보다 더 높은 것으로 나타났다. 반면에 공공컨설팅인식도, 효율성, 공공서비스만족도는 성별에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

#### 4.1.2.4 분산분석 (ANOVA 검증)

[표 4-8] 직급에 따른 주요변수 분산분석(ANOVA검증)

| 종속변수     | 집단변수 | 표본수 | 평균    | 표준편차  | F값    | 유의확률 |
|----------|------|-----|-------|-------|-------|------|
| 공공건설팅인식도 | 6급이하 | 38  | 15.82 | 3.092 | 3.782 | .027 |
|          | 5급   | 40  | 17.63 | 3.232 |       |      |
|          | 4급이상 | 8   | 18.13 | 3.603 |       |      |
| 효과성      | 6급이하 | 38  | 19.03 | 4.136 | 2.362 | .101 |
|          | 5급   | 39  | 20.77 | 2.942 |       |      |
|          | 4급이상 | 8   | 19.50 | 3.251 |       |      |
| 효율성      | 6급이하 | 38  | 18.34 | 3.589 | 6.148 | .003 |
|          | 5급   | 40  | 20.88 | 2.775 |       |      |
|          | 4급이상 | 8   | 19.75 | 3.105 |       |      |
| 공공서비스만족도 | 6급이하 | 38  | 20.39 | 4.618 | 2.977 | .056 |
|          | 5급   | 39  | 22.38 | 2.602 |       |      |
|          | 4급이상 | 8   | 20.88 | 2.100 |       |      |

직급에 따라 주요 변수의 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 직급에 따라서 공공건설팅인식도 ( $F=3.782$ ,  $p<.027$ ), 효과성( $F=6.148$ ,  $p<.003$ ), 공공서비스만족도( $F=2.977$ ,  $p<.056$ )에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

유의한 변수에 대해서 쉐페의 사후분석을 실시한 결과, 공공건설팅인식도는 6급 이하 대비 4급 이상이 더 높게 나타났고, 효과성과 효율성은 6급 이하 대비 5급이 더 높게 나타났으며, 공공서비스만족도는 6급 이하와 4급 이상 대비 5급이 더 높게 나타났다.

#### 4.1.2.5 이원배치 분산분석 (ANOVA 검증)

공공건설팅 성공도에 대한 직급과 직렬 각각의 주 효과와 직급과 직렬 상호작용 효과를 검증하기 위해 이원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 아래 표와 같이 직렬별 직급에 따라 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다

다.

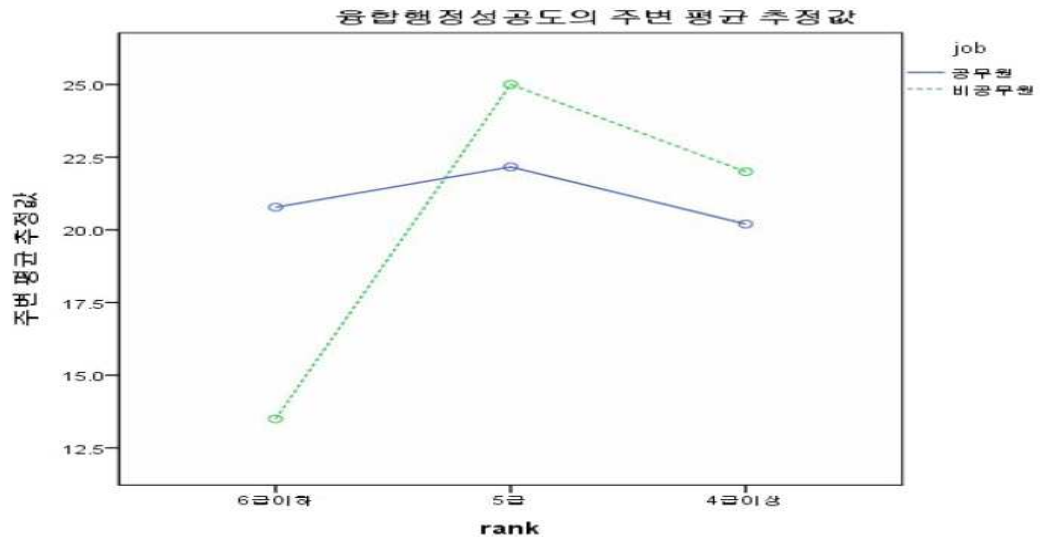
[표 4-9] 직급과 직업에 따른 공공서비스만족도(H6) 이원배치 분산분석 결과

| 변 수     | 제곱합     | 자유도 | 평균제곱   | F     | P    |
|---------|---------|-----|--------|-------|------|
| 직급      | 63.161  | 2   | 31.581 | 3.181 | .047 |
| 직업      | 193.629 | 2   | 96.815 | 9.752 | .000 |
| 직업 * 직렬 | 22.722  | 2   | 11.361 | 1.144 | .324 |
| 오류      | 774.319 | 78  | 9.927  |       |      |

[표 4-10] 직급과 직렬에 따른 공공서비스만족도(H6) 평균분석 결과

| 종속변수     | 직업   | 직급   | 표본수 | 평균    | 표준오차   |
|----------|------|------|-----|-------|--------|
| 공공서비스만족도 | 공무원  | 6급이하 | 36  | 20.78 | 4.058  |
|          |      | 5급   | 36  | 22.17 | 2.591  |
|          |      | 4급이상 | 5   | 20.20 | 1.643  |
|          | 비공무원 | 6급이하 | 2   | 13.50 | 10.607 |
|          |      | 5급   | 3   | 25.00 | 0.000  |
|          |      | 4급이상 | 3   | 22.00 | 2.646  |

[그림 4-1] 융합행정성공도의 주변 평균 추정값



#### 4.1.2.6 변수별 공공서비스만족도 상관관계 분석결과

[표 4-11] 변수별 공공서비스만족도 상관관계 분석결과

| 구 분          | 1          | 2      | 3      | 4      | 5     | 6      | 7           | 8      | 9           | 10 |
|--------------|------------|--------|--------|--------|-------|--------|-------------|--------|-------------|----|
| 공공건설팅<br>인식도 | 1          |        |        |        |       |        |             |        |             |    |
| 효과성          | .461*<br>* | 1      |        |        |       |        |             |        |             |    |
| 효율성          | .588*<br>* | .747** | 1      |        |       |        |             |        |             |    |
| 공공건설팅<br>성공도 | .373*<br>* | .583** | .625** | 1      |       |        |             |        |             |    |
| gender_남     | -.012      | -.186* | -.046  | -.085  | 1     |        |             |        |             |    |
| job_공무원      | .182*      | .086   | .089   | -.052  | -.084 | 1      |             |        |             |    |
| rank_6급      | -.100      | -.115  | -.161  | -.210* | -.129 | .438** | 1           |        |             |    |
| rank_5급      | .240*<br>* | .178*  | .291** | .153   | .033  | .424** | -.443*<br>* | 1      |             |    |
| car_일반직      | .197*      | .167   | .238** | .095   | -.046 | .557** | .277**      | .260** | 1           |    |
| car_특정직      | -.101      | -.157  | -.163  | -.186* | -.035 | .182*  | .043        | .153   | -.438<br>** | 1  |

상기 [표4-11]에서와 같이 변수별 공공서비스만족도 상관관계 분석결과 독립변수인 효과성(0.487\*\*), 효율성(0.495\*\*)에서 모두 상관관계가 0.01수준에서 공공서비스만족도와 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 환경 변수에서는 직급별 변수인 6급이하(-.181\*), 직렬별 변수에서는 특정직(-.199\*)에서 공공서비스만족도와 유의하게 나타났다.

#### 4.1.2.7 변수별 공공서비스만족도 검증을 위한 회귀분석

[표 4-12] 변수별 공공서비스만족도 검증 회귀분석 결과

| 종속변수                                              | 독립변수         | B     | S.E   | b     | t     | p    | VIF   |
|---------------------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 공공컨설팅<br>성공도                                      | (상수)         | 8.827 | 1.484 |       | 5.948 | .000 |       |
|                                                   | 공공컨설팅<br>인식도 | -.005 | .088  | -.005 | -.060 | .952 | 1.538 |
|                                                   | 효과성          | .246  | .098  | .266  | 2.511 | .013 | 2.264 |
|                                                   | 효율성          | .413  | .112  | .428  | 3.669 | .000 | 2.737 |
| F=28.203 (p<.000), R2=.420, adjR2=.405, D-W=1.971 |              |       |       |       |       |      |       |

상기 [표 4-12]에서와 같이 독립변수인 공공컨설팅인식도(H1), 효과성(H2), 효율성(H4)이 공공서비스만족도(H6)에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며(F=28.208, p<.000), 회귀모형설명력은 약 42%(수정된 R제곱은 40.5%)로 나타났다. 한편 더빈 왓슨 통계량은 1.971로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었고, 분사팽창지수도 모두 10미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수 유의성 검증 결과, 효과성(b=266, p<.013), 효율성(b=428, p<.000)은 모두 공공서비스만족도(H6)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 효과성(H2)과 효율성(H4)이 높아질수록 공공서비스만족도(H6)가 높아지는 것으로 평가되었다.

따라서, 공공서비스만족도에 대한 SPSS 통계프로그램을 통한 빈도분석, 기술통계, 상관분석, 신뢰성 분석, 분산분석(ANOVA), 회귀분석, 카이검정 결과 독립변수인 공공컨설팅 효과성 요인(접근용이성, 편리성, 적시성, 신뢰성, 정보의 질)과 공공컨설팅 효율성 요인(예산절감, 성과평가, 조직간 소통, 빅데이터 활용, 인적자원개발)이 종속변수인 공공서비스만족도에 많은 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다.

#### 4.1.2.8 공공서비스만족도 측면에서 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성 다중회귀분석결과

1) 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성이 공공서비스만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해, 다중회귀 분석을 실시하였다. 한편 직급의 영향력을 통제하기

위해 더비 변환하여 통제변수로 투입하였다.

그 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=18.037$ ,  $p<.001$ ), 회귀모형의 설명력은 약 44%(수정된 R제곱은 41.5%)로 나타났다. 한편 더빈 왓슨 통계량은 1.996으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었고, 분산평가지수도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중 공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 효과성( $b=.262$ ,  $p<.05$ ), 효율성( $b=.433$ ,  $p<.000$ )은 모두 공공서비스만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 효과성과 효율성이 높아질수록 공공서비스만족도도 높아지는 것으로 평가되었다. 표준화 계수의 크기를 비교하면, 효율성( $b=.433$ ), 효과성( $b=.262$ )순으로 공공서비스만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

[표 4-13] 공공서비스만족도 측면에서 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성 다중회귀분석결과

| 종속변수                                             | 독립변수     | B      | S.E   | b     | t      | p    | VIF   |
|--------------------------------------------------|----------|--------|-------|-------|--------|------|-------|
| 공공<br>서비스만<br>족도                                 | (상수)     | 9.318  | 1.520 |       | 6.131  | .000 |       |
|                                                  | 공공컨설팅인식도 | .003   | .088  | .003  | .035   | .972 | 1.547 |
|                                                  | 효과성      | .242   | .097  | .262  | 2.490  | .014 | 2.271 |
|                                                  | 효율성      | .418   | .114  | .433  | 3.675  | .000 | 2.843 |
|                                                  | 직급       |        |       |       |        |      |       |
|                                                  | rank_6급  | -1.234 | .627  | -.155 | -1.969 | .051 | 1.267 |
|                                                  | rank_5급  | -.822  | .651  | -.103 | -1.262 | .210 | 1.368 |
| F=18.037(p<.000), R2=.440, adjR2=.415, D-W=1.996 |          |        |       |       |        |      |       |

## 2) 위계적 회귀분석 결과

직급, 직렬, 성별, 직업 및 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성이 공공서비스만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

그 결과, 회귀모형은 1단계( $F=2.440$ ,  $p<.030$ )와 2단계( $F=10.139$ ,  $p<.001$ )에서 모두 통계적으로 유의하게 나타났으며, 회귀모형의 설명력은 1단계에서

11.4%(수정된 R제곱은 6.7%)로 나타났고, 2단계에서는 45.1%(수정된 R제곱은 40.7%)로 나타났다. 한편 더빈 왓슨 통계량은 1.952로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가 되었다. 분산팽창지수도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중 공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았고 2단계에서도 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았고 효과성( $b=.240$ ,  $p<.032$ ), 효율성( $b=.427$ ,  $p<.001$ )로 공공컨설팅 성공도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 효과성과 효율성이 높아질수록 공공서비스만족도도 높아지는 것으로 평가되었다. 표준화 계수의 크기를 비교하면, 효율성( $b=.427$ ), 효과성( $b=.240$ )순으로 공공서비스만족도에 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

[표 4-14] 공공서비스만족도 측면에서 공공컨설팅인식도, 효과성, 효율성 위계적 회귀분석결과

| 종속변수             | 독립변수     | 모형1                 |           |             |      | 모형2                  |           |           |      |
|------------------|----------|---------------------|-----------|-------------|------|----------------------|-----------|-----------|------|
|                  |          | B                   | b         | t           | p    | B                    | b         | t         | p    |
| 공공<br>서비스<br>만족도 | (상수)     | 23.20<br>0          |           | 19.4<br>57  | .000 | 10.6<br>49           |           | 5.70<br>4 | .000 |
|                  | 직급       |                     |           |             |      |                      |           |           |      |
|                  | rank_6급  | -1.28<br>4          | -.16<br>1 | -.99<br>0   | .324 | -.84<br>8            | -.10<br>0 | -.89<br>9 | .420 |
|                  | rank_5급  | .871                | .109      | .680        | .498 | -.28<br>0            | -.03<br>3 | -.26<br>6 | .790 |
|                  | 직렬       |                     |           |             |      |                      |           |           |      |
|                  | car_일반직  | .289                | .036      | .254        | .800 | -.48<br>9            | -.06<br>1 | -.53<br>3 | .595 |
|                  | car_특정직  | -2.84<br>4          | -.21<br>2 | -1.57<br>37 | .082 | -1.5<br>96           | -.11<br>9 | -1.2<br>6 | .223 |
|                  | gender_남 | -1.56<br>7          | -.13<br>9 | -1.48<br>8  | .124 | -.71<br>8            | -.06<br>4 | -.85<br>9 | .392 |
|                  | job_공무원  | -.249               | -.03<br>3 | -.19<br>3   | .847 | -.14<br>7            | -.01<br>9 | -.13<br>9 | .890 |
|                  | 공공컨설팅인식도 |                     |           |             |      | .007                 | .007      | .080      | .937 |
|                  | 효과성      |                     |           |             |      | .221                 | .240      | 2.16<br>9 | .032 |
|                  | 효율성      |                     |           |             |      | .412                 | .427      | 3.46<br>9 | .001 |
| F값               |          | F=2.440( $p<.030$ ) |           |             |      | F=10.139( $p<.000$ ) |           |           |      |
| R2               |          | .114                |           |             |      | .451                 |           |           |      |
| adjR2            |          | .067                |           |             |      | .407                 |           |           |      |

### 4.3, 가설 검증 결과

[표 4-15] 공공서비스만족도와 공공컨설팅효과성 요인별 회귀분석결과

| 종속변수                                              | 독립변수  | B      | S.E   | b     | t     | p    | VIF   |
|---------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|------|-------|
| 공공<br>서비스<br>만족도                                  | (상수)  | 11.149 | 1.393 |       | 8.001 | .000 |       |
|                                                   | 접근용이성 | -.024  | .383  | -.006 | -.063 | .950 | 1.958 |
|                                                   | 편리성   | 1.261  | .589  | .336  | 2.142 | .034 | 4.574 |
|                                                   | 적시성   | -.570  | .647  | -.138 | -.881 | .380 | 4.546 |
|                                                   | 신뢰성   | 1.100  | .589  | .261  | 1.869 | .064 | 3.627 |
|                                                   | 정보의질  | .855   | .621  | .200  | 1.376 | .171 | 3.931 |
| F값=13.848(p<.000), R2=.372, adjR2=.345, D-W=2.162 |       |        |       |       |       |      |       |

상기표에서와 같이 종속변수인 공공서비스만족도와 독립변수인 공공컨설팅효과성 요인별 회귀분석 결과 이용편리성( $\beta=0.427$ ,  $p=0.008$ ), 적시성( $\beta=-0.286$ ,  $p=0.067$ ), 신뢰성( $\beta=0.252$ ,  $p=0.065$ )으로 종속변수인 공공서비스만족도에 유의한 것으로 나타났음.

[표 4-16] 공공서비스만족도와 공공컨설팅효율성 요인별 회귀분석결과

| 종속변수                                              | 독립변수   | B     | S.E   | b    | t     | p    | VIF   |
|---------------------------------------------------|--------|-------|-------|------|-------|------|-------|
| 공공서비스만족도                                          | (상수)   | 9.412 | 1.373 |      | 6.857 | .000 |       |
|                                                   | 예산절감   | .191  | .435  | .048 | .441  | .660 | 2.342 |
|                                                   | 성과평가   | .125  | .428  | .032 | .292  | .771 | 2.371 |
|                                                   | 의사소통   | .393  | .378  | .102 | 1.041 | .300 | 1.924 |
|                                                   | 빅데이터활용 | .966  | .415  | .232 | 2.329 | .022 | 1.988 |
|                                                   | 인적자원개발 | 1.387 | .428  | .347 | 3.241 | .002 | 2.301 |
| F값=17.014(p<.000), R2=.423, adjR2=.398, D-W=1.889 |        |       |       |      |       |      |       |

상 기 표에서와 같이 종속변수인 공공서비스만족도와 독립변수인 공공컨설팅효율성 요인별 회귀분석 결과 인적자원개발( $\beta=0.421$ ,  $p=0.000$ )으로 종속변수인 공공서비스만족도에 유의한 것으로 나타났음.

[표 4-17] 공공서비스만족도와 공공컨설팅효과성, 효율성 회귀분석결과

| 종속변수                                              | 독립변수 | B     | S.E   | b    | t     | p    | VIF   |
|---------------------------------------------------|------|-------|-------|------|-------|------|-------|
| 공공서비스만족도                                          | (상수) | 8.799 | 1.402 |      | 6.276 | .000 |       |
|                                                   | 효과성  | .245  | .097  | .266 | 2.521 | .013 | 2.261 |
|                                                   | 효율성  | .410  | .102  | .425 | 4.026 | .000 | 2.261 |
| F값=42.663(p<.000), R2=.420, adjR2=.410, D-W=1.971 |      |       |       |      |       |      |       |

상 기 표에서와 같이 종속변수인 공공서비스만족도와 독립변수인 공공컨설팅효과성, 효율성 회귀분석 결과 효과성( $\beta=0.281$ ,  $p=0.008$ ), 효율성( $\beta=0.312$ ,  $p=0.003$ )으로 종속변수인 공공서비스만족도에 유의한 것으로 나타났음.

## V. 결 론

### 5.1, 연구결과 요약 및 정책적 시사점

기존의 공공서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들이 Parasuraman et al(1998)이 개발한 서브퀄(SERVQUAL)모형에 착안한 민원 공공서비스 질의 요소에 초점을 맞추어 연구를 하였다면, 포스트 코로나 시대의 공공컨설팅은 현재 전 세계가 Covid-19로 펜데믹인 상황과 국내여건을 감안한 공공서비스의 다양한 측면과 관점에서 영향을 미치는 요인을 고려하여, 행정기관 간의 역할분담과 협업을 통하여 상호간의 기능을 연계하는 공공서비스 내적요인인 행정효율성과 행정기관 간 협업을 통하여 국민에 많은 공공서비스를 제공하는 공공서비스 외적요인인 행정효과성을 포함한 개념의 공공컨설팅이 포스트 코로나 시대에 국민들에게 공공서비스 만족도를 극대화하여 삶의 질을 높이기 위해 Covid-19시대에 ① 공공컨설팅 역할중요성, ② 방역서비스와 경제 활성화 중요성, ③ 언택트 공공서비스 중요성, ④ 사회적 거리두기 중요성, ⑤ 공공서비스 대리하는 행정사의 역할 중요성 등 요인들이 독립변수인 공공컨설팅효과성과 공공컨설팅효율성에 상관관계가 있으며, 공공서비스만족도에도 이러한 요인들이 영향을 미치는지에 대해 보다 풍부한 논의를 하고자 하였다.

특히, 공공서비스가 이루어지는 상황과 맥락을 같이 하고 있는 서울시민과 서울시공무원, 중앙부처의 공무원을 포함시켜 포스트 코로나 시대의 공공서비스만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 보다 통합적이고 실증적인 분석을 하고자 하였다.

연구결과 ① 포스트 코로나 시대 공공서비스만족도는 매개변수인 공공컨설팅인식도, 독립변수로서 외적변수인 효과성, 내적변수인 효율성 등과 밀접하게 연관이 있는 것으로 확인되었으며, 민원행정 서비스 만족도를 측정하는 접근 용이성, 편리성, 적시성, 신뢰성, 정보의 질 등 5가지 효과성 요인 중에 편리성( $\beta=0.427$ ,  $p=0.008$ ), 적시성( $\beta=-0.286$ ,  $p=0.067$ ), 신뢰성( $\beta=0.252$ ,  $p=0.065$ ) 등이 공공서비스만족도에 밀접하게 연관되어 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그리고 행정기관 내적인 요인인 효율성을 측정하는 예산절감, 성과평가, 소통, 인적자원개발 등 4가지 효율성요인 중 인적자원개발( $\beta=0.421$ ,  $p=0.000$ )이 공공서비스만족도에 밀접하게 연관되어 영향을 제일 크게 미치는

것으로 확인되었다.

② 매개변수로서 공공컨설팅인식도는 공공컨설팅효과성과 공공컨설팅효율성에 조절효과가 없는 것으로 나타나 결과적으로 공공컨설팅인식도는 포스트 코로나 시대 공공서비스만족도에 거의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

③ 공공서비스만족도를 검증하기 위한 회귀분석에서도 효과성( $\beta=0.281$ ,  $p=0.008$ )과 효율성( $\beta=0.312$ ,  $p=0.003$ )은 공공서비스만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그중에서 효율성이 높아질수록 공공서비스만족도가 높아지고 그중에서 인적자원개발이 공공서비스만족도에 가장 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과에서와 같이 현재 전 세계가 Covid-19로 인한 팬데믹 상황에서 향후 다수의 행정기관과 민간 등이 협력하여 Covid-19 대응을 위한 국가적 방역정책과 중앙정부와 지방정부가 지금까지 경험하지 못한 비대면 행정에 기반 한 새로운 패러다임의 경제, 복지, 교통, 주거 등 국민생활에 밀접하게 연관된 정책을 추진할 때 중앙정부와 지방정부간의 유기적인 협업 등을 통한 공공컨설팅이 비대면 공공서비스와 같은 특정 공공서비스를 제공하게 되면 공공서비스 품질이 제고 되어 국민들에 대한 공공서비스 만족도가 높아질 것으로 예상되어 이 분야에 대한 연구도 활발히 진행될 것으로 기대된다.

특히, 포스트 코로나 시대의 환경 변화를 미리 예측하고 대비하기 위한 미래 대응 역량을 높이기 위해서는 행정기관별 인적자원개발을 통해 "공공컨설팅이 공공서비스 만족도"에 미치는 영향과 상관관계에 대한 연구가 활발히 이루어져야 향후 공공기관 간 공공컨설팅이 외적으로는 국민들의 민원행정 서비스 만족도를 높이고, 내적으로는 행정기관의 효율성을 높이는 것은 물론 Covid-19를 극복하는 것을 넘어 포스트 코로나 시대 이후 우리가 한 번도 경험해보지 못한 새로운 시대를 대비하기 위해 중앙정부와 지방정부는 서로의 역할 분담과 협업, 기능연계 등을 통하여 모든 국민이 행복한 새로운 공공서비스 만족도를 높이는 정책방향으로 공공컨설팅이 추진되어야 할 것으로 판단된다.

## 참 고 문 헌

- 금광연 (2016). "지방자치단체 공무원의 조직공정성과 직무만족 인식이 행정 서비스품질에 미치는 영향." 국내박사학위논문 한양대학교 대학원, 2016. 서울
- 김민수 (2006). "시민평가에 의한 지방행정서비스 개선방안 연구." 국내석사학위논문 연세대학교 대학원, 2006. 서울
- 김상순 (2012). "민원서비스의 고객만족도 영향요인에 관한 연구." 국내석사학위논문 한국방송통신대학교 대학원, 2012. 서울
- 김성진 (2015). "민원행정서비스 만족도의 영향요인에 관한 연구." 국내석사학위논문 서울대학교 행정대학원, 2015. 서울
- 나현 (2012). "행정 투명성이 민원서비스의 만족도와 공정성에 미치는 영향." 국내박사학위논문 중앙대학교 대학원, 2012. 서울
- 박병귀 (2010). "우리나라 전자정부의 민원행정에 관한 연구." 국내석사학위논문 중앙대학교 행정대학원, 2010. 서울
- 박천오, 주재현, 진종순 (2012). "우리나라 융합행정의 발전 가능성과 방향에 관한 탐색적 연구." 한국정책과학학회보 16.2 (2012): 85-112.
- 박천오 (2013). "일반논문 : 한국의 융합행정: 초기 양상과 발전과제." 정부학연구 19.2 (2013): 163-194.
- 송낙길 (2012). "민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 주민 만족과 지자체 신뢰에 미치는 영향 연구." 국내박사학위논문 광운대학교, 2012. 서울
- 오철호, 고숙희 (2012). "협력적 거버넌스 구축 및 운영에 관한 연구." 한국사회와 행정연구 22.4 (2012): 27-49.
- 윤지경 (2015). "지방정부 공공서비스 만족도 요인에 대한 연구." 국내박사학위논문 서울대학교 대학원, 2015. 서울
- 이광진 (2016). "민원행정서비스 만족도와 기초자치단체 신뢰의 관계에 대한 연구." 국내석사학위논문 한국방송통신대학교, 2016. 서울

이선영, 권혁상 (2015). "한국 지식재산 융합행정 모형 정립을 위한 정책연구." 한국행정논집 27.4 (2015): 987-1010.

이승환 (2012). "행정기관에 대한 이용자의 만족도가 관계형성에 미치는 영향에 대한 실증 연구." 국내석사학위논문 한국항공대학교 항공경영대학원, 2012. 경기도

이이성 (2013). "행정의 융합적 발전 가능성에 관한 고찰." 국내석사학위논문 국민대학교 행정대학원, 2013. 서울

임성근 (2012). "부처 간 융합행정체제 구축을 위한 관리전략 연구."-- (2012)

장석현 (2016). "기초자치단체 서비스품질향상이 지역주민의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구." 국내박사학위논문 남서울대학교, 2016. 충청남도

장식문 (2011). "민원행정서비스 고객만족도에 관한 연구." 국내석사학위논문 부산대학교, 2011. 부산

정선희 (2013). "洞주민센터의 이용 실태에 관한 분석." 국내석사학위논문 한양대학교 공공정책대학원, 2013. 서울

장용희 (2009). "행정구제서비스 종합만족도의 결정요인 분석." 국내석사학위논문 서울대학교 행정대학원, 2009. 서울

정유정 (2013). "민원행정서비스 고객만족도분석에 관한 연구." 국내석사학위논문 인제대학교, 2013. 경상남도

조상명. "민원행정 서비스 성과평가에 관한 연구." 국내박사학위논문 서울시립대학교, 2011. 서울

진종순 (2013). "공공부문 융합행정의 성공요인에 관한 연구." 한국인사행정학회보 12.1 (2013): 117-146.

최호진, 김영록 (2013). "신정부 융합행정 활성화 방안 연구: 기술, 문화, 산업을 중심으로." 한국정책학회 학술대회 2013.1 (2013): 733-756.

행정안전부. (2011a). 「2011년도 융합행정 추진계획(안)」. 행정안전부 내부자료

행정안전부. (2011b). 「융합행정 매뉴얼(초안)」. 행정안전부 내부자료.

행정안전부. (2011c). 「융합행정의 효율적 추진방안 연구」. 한국조직학회

# 부 록

## 설 문 지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 미래융합컨설팅학과 학생입니다.

본 연구는 공공컨설팅이 공공서비스 만족도에 미치는 영향을 분석 하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

공공컨설팅은 다수의 행정기관과 공공기관, 그리고 민간부문의 주체 간 업무협약과 역할분담·협업을 통해 상호간의 기능을 연계하거나, 시설·장비·정보 등의 자원을 공동 활용함으로써 공공서비스의 효과성을 제고 하고 비용을 낮추는 업무수행방식을 의미하며,

연구하고자 하는 본 연구는 광의의 공공컨설팅인 중앙부처와 지방자치단체간 협력을 통하여 공공컨설팅 공공서비스 요인과 공공컨설팅 효율성 요인을 분석하여 공공서비스 전체 만족도를 구하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 모든 자료는 익명으로 처리되며 통계 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 연구의 귀중한 자료가 될 것입니다.

예상소요 시간은 대략 5분정도 이며 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

이름 : 이희동 (e-mail : ethan@hansung.ac.kr)

## I. 공통질문

1. 아래질문은 공공컨설팅에 대하여 어느 정도 알고 있는가에 대한 질문들입니다. 해당되는 곳에 ✓표시를 하여 주시기 바랍니다.

※ 공공컨설팅 : 중앙부처와 지방자치단체와 민간기관 간, 중앙부처간, 지방자치단체 간, 행정기관과 민간기관 간의 정보공유 및 협업을 통한 기능연계 하는 것을 의미 합니다.

|                                       | 질 문 내 용                                                                                             | 매우<br>그렇<br>다 | 약<br>간<br>그렇<br>다 | 보<br>통 | 약<br>간<br>그<br>렇<br>지<br>않<br>다 | 전<br>혀<br>그<br>렇<br>지<br>않<br>다 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------|---------------------------------|---------------------------------|
| 공<br>공<br>컨<br>설팅<br>인<br>식<br>정<br>도 | 〈질문1〉<br>귀하는 중앙부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅에 대해 얼마나 알고 있다고 생각하십니까?                                            |               |                   |        |                                 |                                 |
|                                       | 〈질문2〉<br>귀하는 시청, 구청 등 행정기관을 이용 하면서 중앙부처 등 다른 지자체의 공공서비스를 얼마나 경험하였습니까?                               |               |                   |        |                                 |                                 |
|                                       | 〈질문3〉<br>공공서비스 만족도 측면에서, 공공컨설팅 경험의 유무와 관계없이 향후 공공컨설팅이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?                             |               |                   |        |                                 |                                 |
|                                       | 〈질문4〉<br>중앙부처, 거주지 관할 지방자치단체 등을 방문하여 귀하의 의견이나 행위가 국가정책이나 거주지 관할 지방자치단체의 정책에 얼마나 영향을 줄 수 있다고 생각하십니까? |               |                   |        |                                 |                                 |
|                                       | 〈질문5〉<br>귀하는 중앙정부와 거주지 관할 지방자치단체의 각종 정책과 공무원들을 얼마나 신뢰하십니까?                                          |               |                   |        |                                 |                                 |

2. 아래질문은 공공컨설팅의 효과성 차원의 질문들입니다. 효과성이란 공공컨설팅이 얼마나 효과적인지를 의미 합니다. 해당되는 곳에 ✓표시를 하여 주시기 바랍니다.

|  | 질 문 내 용 | 매우<br>그렇<br>다 | 약간<br>그렇<br>다 | 보<br>통 | 약간<br>그렇<br>지 | 전혀<br>그렇<br>지 |
|--|---------|---------------|---------------|--------|---------------|---------------|
|--|---------|---------------|---------------|--------|---------------|---------------|

|             |                                                                                              |                       |             |             |             |                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
|             |                                                                                              |                       |             |             | 않다          | 않다               |
| 효<br>과<br>성 | <b>&lt;질문1&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관을 이용하는데 얼마나 접근성이 용이하다고 생각하십니까?         |                       |             |             |             |                  |
|             | <b>&lt;질문2&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관의 이용이 얼마나 편리하다고 생각하십니까?                |                       |             |             |             |                  |
|             | <b>&lt;질문3&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 필요한 정보를 적시에 신속하게 받는 적시성이 얼마나 용이하다고 생각하십니까? |                       |             |             |             |                  |
|             | <b>&lt;질문4&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관의 신뢰성이 얼마나 높아질 것으로 생각하십니까?             |                       |             |             |             |                  |
|             | <b>&lt;질문5&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관에서 얻는 정보의 질이 얼마나 높아질 것으로 생각하십니까?       |                       |             |             |             |                  |
|             | <b>&lt;질문6&gt;</b>                                                                           | ①                     | ②           | ③           | ④           | ⑤                |
|             | 중양부처와 지방자치단체간의 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관으로부터 얻을 수 있는 가장 긍정적인 공공서비스는 무엇이라고 생각하십니까?                    | 접<br>근<br>용<br>이<br>성 | 편<br>리<br>성 | 적<br>시<br>성 | 신<br>뢰<br>성 | 정<br>보<br>의<br>질 |

3. 아래질문은 공공컨설팅의 효율성에 대한 질문들입니다. 효율성이란 공공서비스를 얼마나 효율적으로 이용할 수 있는가를 의미 합니다. 해당되는 곳에 ✓표시를 하여 주시기 바랍니다.

|             |                                                                            |               |               |    |                     |                 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|----|---------------------|-----------------|
|             | 질 문 내 용                                                                    | 매우<br>그렇<br>다 | 약간<br>그렇<br>다 | 보통 | 약간<br>그렇<br>지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
| 효<br>율<br>성 | <b>&lt;질문1&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 예산절감이 얼마나 있을 것으로 생각하십니까? |               |               |    |                     |                 |
|             | <b>&lt;질문2&gt;</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관 성과평가가               |               |               |    |                     |                 |

|                                                                                                |          |          |    |                            |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----|----------------------------|----------------|
| 얼마나 잘될 것으로 생각하십니까?                                                                             |          |          |    |                            |                |
| <b>〈질문3〉</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관 간 소통이 얼마나 잘될 것으로 생각하십니까?                      |          |          |    |                            |                |
| <b>〈질문4〉</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 할 때 행정기관 간 빅데이터 활용이 용이해지면 대국민 공공서비스가 얼마나 높아질 것으로 생각하십니까? |          |          |    |                            |                |
| <b>〈질문5〉</b><br>중양부처와 지방자치단체 간 공공컨설팅을 하게 되면 행정기관 간 인적자원 개발에 얼마나 효율적일 거라고 생각하십니까?               |          |          |    |                            |                |
| <b>〈질문6〉</b>                                                                                   | ①        | ②        | ③  | ④                          | ⑤              |
| 중양부처와 지방자치단체간의 공공컨설팅을 하게 되면 행정의 효율성 측면에서 얻을 수 있는 가장 긍정적인 요인은 무엇이라고 생각하십니까?                     | 예산<br>절감 | 성과<br>평가 | 소통 | 빅<br>데<br>이<br>터<br>활<br>용 | 인적<br>자원<br>개발 |

4. 아래질문은 코로나-19시대 공공컨설팅의 역할에 관한 질문들 입니다. 코로나-19와 같은 국가재난 상황에서 공공컨설팅이 얼마나 중요한 것인가를 의미합니다. 해당되는 곳에 ✓표시를 하여 주시기 바랍니다.

|                             | 질 문 내 용                                                                                           | 매우<br>그렇<br>다 | 약간<br>그렇<br>다 | 보통 | 약간<br>그렇<br>지<br>않다 | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|----|---------------------|---------------------|
| 포스트<br>코로나시대<br>공공컨설팅<br>역할 | 〈질문1〉<br>코로나-19와 같은 국가재난 상황에서 공공<br>컨설팅 역할이 얼마나 중요하다고 생각하십<br>니까?                                 |               |               |    |                     |                     |
|                             | 〈질문2〉<br>코로나-19시대에 국가적 방역서비스와 경제 활<br>성화에 공공컨설팅이 얼마나 중요하다고 생각하<br>십니까?                            |               |               |    |                     |                     |
|                             | 〈질문3〉<br>코로나-19시대에 비대면(언택트) 공공서비<br>스가 공공컨설팅에 얼마나 중요하다고 생각<br>하십니까?                               |               |               |    |                     |                     |
|                             | 〈질문4〉<br>코로나-19로 인한 사회적 거리두기와 같은 국<br>가적 대응에 공공컨설팅이 얼마나 중요하다고<br>생각하십니까?                          |               |               |    |                     |                     |
|                             | 〈질문5〉<br>코로나-19시대에 보건·의료, 복지, 경제<br>등 민원행정수요를 중간에서 대리하는 행정<br>사의 공공컨설팅 서비스가 얼마나 중요하<br>다고 생각하십니까? |               |               |    |                     |                     |

II. 다음 질문은 일상적 통계자료로 활용하기 위한 질문입니다.  
오직 학술적인 연구 목적으로만 활용 되오니 사실대로 표시 란에  
√표하여 주시기 바랍니다.

- 귀하의 성별은?  
① 남 (                      )      ② 여 (                      )
- 귀하의 직업은?  
① 비공무원 (                      )      ② 공무원 (                      )
- 귀하의 연령대는?

- ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 60대    ⑥ 70대이상

4. 귀하의 학력은?

- ① 고졸    ② 전문대졸    ③ 대졸    ④ 대학원(석사)    ⑤ 대학원(박사)

5. 2번 문항의 공무원인 경우에만 작성?

5-1. 귀하의 소속기관은?

- ① 중앙부처(산하기관 포함) ② 정부투자출연기관 ③ 서울시 본청 ④ 서울시 사업소 ⑤ 서울시 의회 ⑥ 서울시 자치구 ⑦ 서울시투자출연기관 ⑧ 기 타(                      )

5-2. 귀하의 직급은?

- ① 고위공무원(1급~3급) ② 4급 ③ 5급 ④ 6급 이하(6~9급) ⑤ 기 타(                      )

5-3. 귀하의 직렬은?

- ① 일반직 ② 특정직(관리운영직 포함) ③ 공무직 ④ 별정직 ⑤ 임기제 ⑥ 기 타(                      )

## <설문조사 참고문헌>

- 부처간 공공컨설팅체계 구축을 위한 관리전략 연구(임성근, 조태준, 2012.7월 한국행정연구원)
- 공공부문 공공컨설팅의 성공요인에 관한 연구(진중순, 2013, 한국인사행정학회보)
- 우리나라 공공컨설팅의 발전 가능성과 방향에 관한 탐색적 연구(박천오, 주재현, 진중순, 2012. 6월 한국정책학회보)
- 행정의 융합적 발전 가능성에 관한 고찰(이이성, 2012.9월),
- 민원공공서비스 만족도의 영향요인에 관한 연구(서울대학교 행정대학원 김성진, 2015.2월)
- 시민평가에 의한 지방공공서비스 개선방안 연구(연세대학교 대학원 김민수, 2005.12월)
- 행정 투명성이 공공서비스의 만족도와 공정성에 미치는 영향(중앙대학교 행정학과 나 현, 2012.2월)
- 민원행정 서비스 성과평가에 관한 연구(서울시립대학교 도시행정학과 조상명, 2011.8월)

# ABSTRACT

## The Effect of Public Consulting on Public Service Satisfaction

Lee, Hee Dong

Major in Management Consulting

Dept. of Futures Convergence Consulting

The Graduate School

Hansung University

This study raised a very important task in the post-COVID-19 era, by linking functions between central and local governments, between local governments, between central and local governments, between local governments, public institutions, and private organizations, or jointly utilizing resources such as facilities, equipment, and information. In the post-COVID-19 era, public consulting is trying to take an integrated response between the central and local governments in solving specific public administration service problems. In the post-COVID-19 era, public consulting among central, local, public institutions, and private organizations is a factor on public service satisfaction, and it is intended to verify the hypothesis that these factors affect public service satisfaction as a role of public consulting roles in the post-COVID-19 era. In order to analyze the interrelationship between public consulting awareness, effectiveness, efficiency, and public service satisfaction, we set the public service model as an independent variable, effectiveness (accessibility, convenience, reliability, information quality), and efficiency (budget reduction, evaluation, big data, communication, and satisfaction). In addition, in order to empirically investigate the factor analysis between

these measurement variables, a survey was conducted on general citizens and administrative organization officials, and reliability analysis and regression analysis techniques using the SPSS statistical program were used for the analysis. The main purpose of this study was to provide data necessary for the establishment and operation of public consulting systems in the post-COVID-19 era by analyzing the mutual causal relationship between public consulting awareness, independent variable, and dependent variable.

**keywords :** public consulting, public service satisfaction, effectiveness of public consulting,