공적개발원조 사업의 서비스 품질과 만족도에 대한 불일치의 매개효과 분석

Analysis of Mediating Effect on Service Quality and Satisfaction of ODA Project

성균관대학교 박사과정 박지원
성균관대학교 박사후연구원 유은지

SUNG KYUN KWAN UNIVERSITY(SKKU)

I. 연구배경 및 목적

II. 이론적 배경

III. 연구 설계 및 분석 결과

IV. 결론 및 정책적 함의

연구배경 및 필요성

원조 사업의 규모는 지속적으로 증가하고 있는 반면, 그 효과성에 대한 의문이 제기되고 있음

- 코로나19 위기로 개발도상국을 위해 도움을 강화하면서 원조의 규모가 사상 최고치로 증가 (OECD, 2021)
- 한국의 공적개발원조 예산규모는 20년 대비 $6.1억에서 26.9% 증가한 $28.6억 (국무조정위원실, 2021)
- 그러나 지속적인 지원에도 불구하고 사실상 원조 효과가 크지 않아 원조 피로 형상이 증폭 (김수진, 2021)
- 성과지표로도 활용되는 수원국 원조 종합만족도 결과가 최근 3년간 하락하는 추세 (KOICA, 2021)

원조사업의 효과성을 제고하기 위해 수혜자의 요구를 충족시킬 수 있는 서비스 품질 개선이 요구됨

- 최근에는 원조 사업의 효과성을 제고하기 위해 정책의 결과를 산출(output)이 아닌 궁극적으로 어떤 편익이 제공되었는지에 대한 성과(outcome)평가가 중요하게 고려됨 (윤수재, 2019)
- 원조 정책의 성과를 측정하는데 있어 정책 만족도가 대표적으로 활용되고 있으며, 한국국제개발협력단(KOICA)은 매년 수원국 만족도 조사를 통해 직접적으로 ODA 사업의 자체평가를 실시하고 있음
- 성공적인 원조 사업을 위해서는 수혜자의 인식과 요구를 고려할 필요가 있으며 (이승지, 2019; 김형규, 2018), 기대 성과에 부합하는 서비스 제공과 품질관리를 통해 원조 효과성을 제고할 수 있음

연구목적 및 차별성

- ODA 사업의 성과를 측정하기 위해 서비스 품질, 기대-성과 불일치, 만족도 간 영향관계 분석을 토대로 향후 새로운 사업계획 수립 및 수원국의 발전 전략 수립에 효과적인 기초자료를 제시하고 KOICA 기관의 효과성과 전문성을 높이기 위한 연구 함의를 제시

- **기대-성과 불일치 관점에서** ODA 분야를 만족도와 관련해서 논의하였다는 점에서 차별성을 지님
- ODA 사업의 성과가 낮은 이유로 공여국의 목적과 수여국의 기대 차이로 인한 불일치 문제점 지적됨 (박정호 외 ,2018)
- 기대 불일치 요인이 효과적인 정책 운용을 위해 성과 결과가 낮게 나타나는 근본적인 문제를 규명하기에 적합하며, 기대-성과 불일치와 관련한 기존 문헌에서 만족도 평가 기준의 모호성을 보완하는 데 필요함 (강혜진, 2018; Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017).

공적개발원조(Official Development Assistance, ODA) 평가체계

1. 원조사업 성과평가에 대한 논의

- 공적개발원조는 개발도상국의 경제발전과 사회복지를 증진하기 위한 정부 원조를 의미하며, 전세계적으로 그 규모가 증가하고 있음(OECD, 2021)
- 원조 피로 현상이 나타남에 따라 원조 효과성을 높이기 위한 다양한 성과관리에 대한 논의 대두(Murry & Overton, 2016)
- '원조효과성에 대한 파리 선언(Paris Declaration on Aid Effectiveness)'에서 성과 중심관리(management for results) 원칙이 채택된 이후, 다수의 원조 관련 기구에서는 원조사업의 효과성과 효율성을 제고하기 위한 성과평가체계를 채택하여 운영하고 있음(OECD, 2010)
- 성과평가는 의사결정의 기반이 되는 신뢰할 만한 정보를 정책 결정자에게 제공하고 협력 파트너가 ODA 성과에 대한 상호책임성을 증명하는데 지대한 역할을 함(조정명, 2012)
- 다양한 국제 평가체계와 더불어 공여국별 자체적인 평가체계가 존재하지만, 여전히 원조의 효과성과 관련된 문제점이 지적되고 있음(이은미·이정철, 2018)
- 원조의 효과성을 제고하기 위해서는 수원국 중심의 원조사업 추진을 통해 ODA가 개도국 국민 개인의 삶에 영향을 미치고 궁극적으로는 사업에 대한 만족도를 높이는 방향으로 전환될 필요가 있음 (권유진·박선주, 2021)

공적개발원조(Official Development Assistance, ODA) 평가체계

2. ODA 사업평가 관련 선행연구

구분	주요 연구내용	연구자
평가척도 개선·개발	스웨덴, 독일, 호주, 일본 등 선진 공여국의 평가체계와의 비교분석을 통해 한국 ODA사업의 개선방안을 제시함	홍재환(2012)
	새마을운동 ODA 개발사업의 관리 및 운영을 위한 평가체계의 틀을 제시하여 원조 효과성을 제고하고자 함	이양수(2016)
	자체평가에 대한 메타평가지표를 개발하여 ODA 사업을 개선하기 위한 방안을 제시하기 위한 연구를 수행함	윤수재·조태준(2017)
	국제기구 평가 기준을 기반으로 KOICA의 현행 국별지원전략 평가 기준을 분석하고 체계적인 평가를 위한 개선방안을 제시함	박병식(2010)
원조사업 평가	ODA 사업 수행 및 평가 경험이 있는 전문가를 대상으로 심층면담을 통해 효과적인 원조 평가를 위한 다양한 발전 방안 도출함	이현주·김숙연(2018)
	ODA 초청연수사업 사례분석을 통해 연수생 성과관리 체계가 실질적으로 현업적용도와 연수사업의 파급효과 등을 어떻게 반영하고 있는지 분석함	김슬기·노용석(2020)
	국내 개발원조 전문가들을 대상으로 ODA 분야의 정책 품질요인이 정책만족도에 미치는 영향을 분석함	김은주·윤수재(2021)
	수산 분야의 ODA 프로젝트 추진과정에서 인적 요소가 가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타남	Macfadyen et al.(2019)
원조사업의 영향력 평가	실증분석을 통해 한국 ODA사업이 인도네시아, 필리핀, 베트남 등의 국가 경제성장에 미친 영향 분석 및 정책 개선방안을 제시함	서우택(2012)
	ODA 사업이 수원국에서 공여국의 국가브랜드 가치 향상에 미치는 효과를 평가함	강성진 외(2012)
	일부 아프리카 국가에서 개발과 행정의 질이 농업생산성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 다자간 원조가 가장 많은 영향력을 보임	Blizkovsky & Emelin(2020)
	ODA 사업의 효과성에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하고 정책 시뮬레이션을 통해 그 영향요인에 의한 사업의 효과성 변화를 예측함	최영출·김학실(2017)

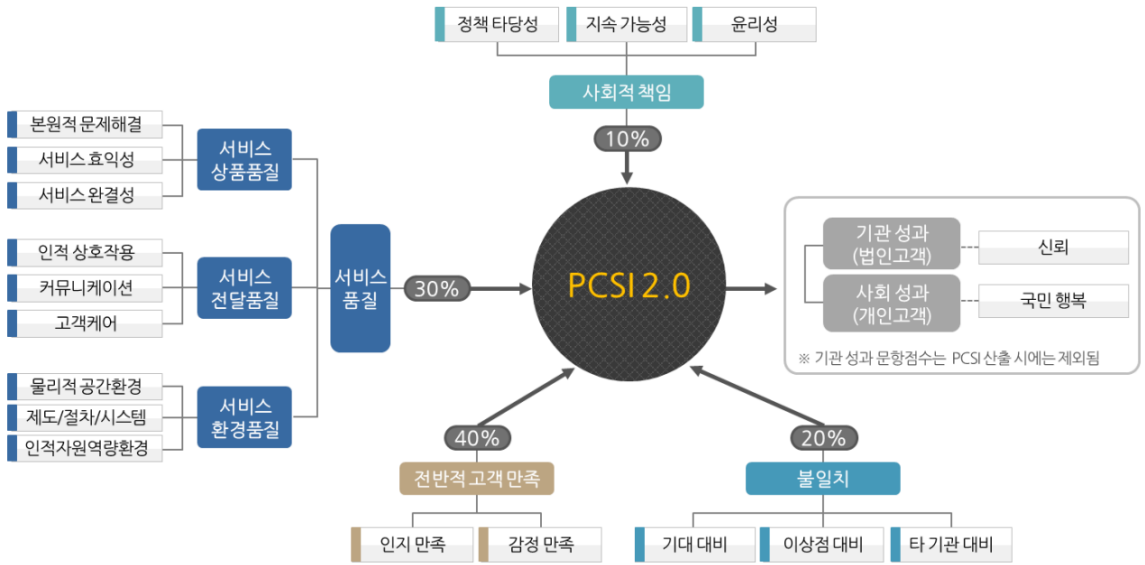
공공기관 고객만족지수(Public-service Customer Satisfaction Index, PCSI)

1. 공공부문 고객만족도를 제고하기 위한 서비스 품질 측정 체계

- 신공공관리론을 기반으로 공공부문에서도 고객만족도의 중요성이 강조되면서 다양한 평가체계가 활용되고 있음
- 공공서비스 품질 측정 관련 연구는 SERVQUAL과 SERVPERF 모형을 기반으로 서비스품질(Donnelly et al., 2006)과 만족도(Wisniewski, 2001; Ramseook-Munhurrum et al., 2010)와 관련한 연구를 발전

2. PCSI 모델

- 최근 공공기관에서 공통적으로 사용하고 있는 PCSI는 국가고객만족도(NCSI), 한국산업의 고객만족도(KCSI) 등 기존의 모델이 공공기관의 특수성을 반영하지 못하는 한계를 보완하여 공공기관의 고객 만족 수준 점검하고 개선하기 위해 개발된 공공기관 맞춤형 지표(이유재, 2016)



출처: KOICA (2021)

- PCSI는 사용자의 만족도는 서비스 품질에 기반하며, 이러한 만족은 공공기관의 성과로 이어진다는 인과관계의 개념을 가진 모형
- 서비스 품질의 강점과 약점을 분석할 수 있어 서비스 품질의 개선을 위한 자료로 활용될 수 있음(박제우·윤유라, 2019)

공공기관 고객만족지수(Public-service Customer Satisfaction Index, PCSI)

3. 공공기관 고객만족도조사 관련 선행연구

구분	주요 연구내용	연구자
고객만족도조사 제도에 관한 연구	실증분석을 통해 PCSI모형의 타당성과 활용도를 제고하였으며, 다양한 요인을 구성하여 고객만족의 위계적 구조를 확장함	이청림·이유재 (2012)
	PCSI모형을 기반으로 대학의 고객만족도를 평가하여 품질요인, 고객만족도, 대학·사회성과 간 긍정적인 인과관계를 확인함	정복주 외(2018)
	PCSI모형과 SERVQUAL을 활용하여 고객관리를 위해 구체적으로 어떤 품질요인이 만족도에 영향을 미치는지 분석함	문재영 외(2021)
고객만족도 영향요인	서비스 지원사업 예산규모, 고객 1인당 서비스의 양, 수혜자 1인당 지원규모 등 공공서비스의 양적 특성에 따라 만족도가 다르게 나타남	이상미(2016)
	공공부문의 투명성과 만족도 간의 상관관계를 통해 투명성 및 만족도 제고 등 다양한 목표를 동시에 추구하고 있는 공공기관에서 목표 간의 조화가 가능함	박나라(2017)
	기업의 혁신활동 방향에 따라 재무적 성과와 비재무적 성과 간 다른 상관관계를 보이는 것을 분석함.	안경섭·윤미정 (2009)
고객만족도가 공공기관 성과에 미치는 영향	서비스의 유형별 특성이나 외형적인 인상을 기반으로 만족도를 평가되므로 서비스별 성과지표와 고객만족도의 상관관계의 방향이 다른 것으로 나타남	한인섭(2009)
	수익형 공항과는 달리 공익형 공항은 재무성과와 고객만족도 간 상호 인과관계가 존재하는 것으로 나타나 기관별 차별화된 BSC 전략 및 지표 도입이 필요함	권순철 외(2017)
	정부산하기관에 대한 고객만족도조사의 변별력을 높일 수 있는 방향으로의 제도 개선과 평가결과가 경영실적에 반영될 수 있도록 해야함	강제상·류상원 (2008)

기대 불일치 이론 (Expectation disconfirmation theory)

1. 서비스 품질을 측정하기 위한 기대 불일치 모형의 활용

- 사용자 만족의 선행요인인 서비스 품질 개념이 공공부문 정책이나 행정서비스에 적용되면서, 많은 연구가 기대-성과 불일치 관점에서 시민의 만족도를 평가하는 의미로 변화됨
  - 공공부문 품질관리 측면에서 Oliver(1980)는 기대불일치(expectancy disconfirmation)개념을 기대(expectation)와 성과(performance)의 영향 관계를 중심으로 논의함
  - 기대 불일치 모형(Expectancy Disconfirmation Model, EDM)에 따르면, 만족에 대한 판단 근거는 단순히 성과로만 결정되는 것이 아니라 수요자가 서비스에 대해 가지고 있는 사전 기대와 성과를 비교하는 과정에서 이루어지며, 두 요소의 차이가 기대 불일치로 나타난다고 봄(Oliver 1980)
- 공공부문에서 고객만족도가 주요 성과지표로써 고려되지만, 개인의 주관적 만족도를 의사결정 근거로 사용된다는 것의 타당성 문제 지적되는 문제점(Lee & Kim, 2016)을 보완하기 위해 기대 불일치 모형이 사용됨(강혜진, 2018; Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017).
- 조유선 외(2021)는 부정적 기대 불일치에 따라서 만족도가 크게 좌우될 수 있음을 검증함으로써 국민의 기대감과 성과에 대한 불일치에 대한 정부의 체계적 관리가 필요함을 제시함
- 많은 ODA 사업이 기대만큼 성공적이지 못할 뿐 아니라 오히려 수원국 또는 그 국민에게 부정적인 영향을 미치는 주된 원인으로 ODA 사업에서 공여국의 목적이나 의도와 수여국의 기대 차이로 인한 불일치가 지적됨 (박정호 외, 2018)

연구설계

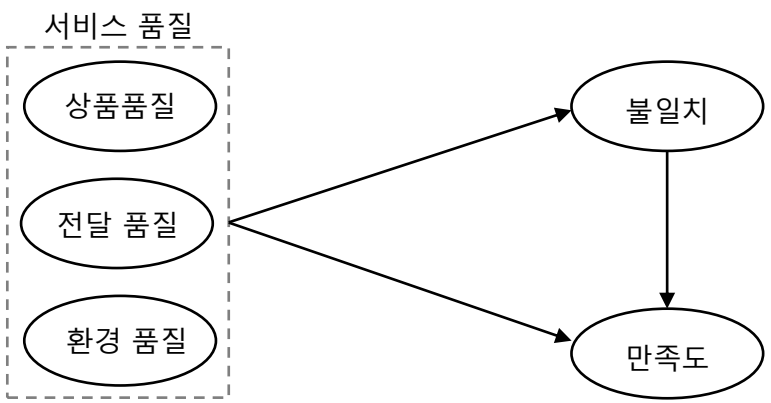
1. 분석자료

- 한국국제협력단(KOICA) 2021년 무상원조사업 협력대상국 만족도설문조사 활용
- 조사 대상: 2020.10.1.-2021.06.30. 동안 KOICA 무상원조 사업을 경험한 협력대상국 고객 및 파트너
- 총 45 개 국가(총 4,991 명)의 국별협력사업, 글로벌연수사업, 글로벌인재사업, 민관협력 및 혁신적개발협력사업, 국제기구협력, 인도적지원사업, 국제질병퇴치기금사업을 대상으로 실시
- 설문 방식: 2020.7.9.-2020.9.4. 총 8주 동안 온라인 조사를 통해 진행

2. 분석방법

- 구조방정식모델링으로 모형의 인과관계 분석
- 서비스 품질, 불일치, 만족도 간의 영향관계를 분석하기 위하여 구조방정식모형 활용

3. 연구모형



4. 연구가설

H1. 서비스 품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 상품 품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 전달 품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 환경 품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2. 서비스 품질은 불일치에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 상품 품질은 불일치에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 전달 품질은 불일치에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 환경 품질은 불일치에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3. 불일치는 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4. 불일치는 서비스 품질과 만족도 사이에서 매개역할을 할 것이다.

연구설계

5. 주요 변수의 조작적 정의

측정변수	조작적 정의	문항 내용
서비스 품질	상품 품질	KOICA OOO사업은 나의 이용 목적에 부합한다
		KOICA OOO사업을 통해 목적을 달성할 수 있다
		KOICA OOO사업은 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다
	전달 품질	KOICA 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다
		KOICA는 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다
		KOICA 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다
	환경 품질	(방문) KOICA의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다 (비방문) KOICA의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다
		KOICA 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다
		KOICA의 직원의 업무처리 능력은 우수하다
불일치	기대 대비	사전에 기대했던 것과 비교할 때, KOICA의 OOO사업은 어떠셨습니까
	이상점 대비	상상하실 수 있는 가장 이상적인 서비스 수준과 비교할 때, KOICA OOO사업은 어떠셨습니까
	타 기관 대비	경험하셨던 다른 시관이나 국가의 서비스와 비교할 때, KOICA OOO사업은 어떠셨습니까
만족도	사회적 만족	KOICA는 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다
		KOICA의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다
		KOICA는 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다
	인지 만족	KOICA OOO사업은 전반적으로 만족스럽다
	감정 만족	KOICA OOO사업을 이용한 후, KOICA에 대해 긍정적인 느낌이 든다

6. 표본의 일반적 특성

구분	범주	명수	%	구분	범주	명수	%
성별	남자	405	36.1	나이	20세 미만	1	0.2
	여자	229	63.9		20대	41	6.5
사업분야	공공행정	91	14.4		30대	181	28.5
	교육	183	28.9		40대	239	37.7
	기술환경에너지	91	14.4		50대	113	17.8
	농림수산	63	9.9		60대 이상	59	9.3
	보건의료	96	15.1	사업지역	아시아	244	38.5
	범분야	20	3.2		아프리카	164	25.9
					중남미	106	16.7
	기타	90	14.2		중동CIS	120	18.9
전체						634	100

수집된 270부의 설문 응답에 결측치 혹은 불 성실하게 작성된 설문지를 제외한 253부를 분석에 활용

분석결과

1. 기술통계량

변수			Mean	S.D.	Min.	Max.
서비스 품질	상품 품질	상품 품질1	9.746	1.699	1	11
		상품 품질2	9.647	1.726	1	11
		상품 품질3	9.415	1.983	1	11
	전달 품질	전달 품질1	10.109	1.618	1	11
		전달 품질2	9.847	1.750	1	11
		전달 품질3	10.043	1.660	1	11
	환경 품질	환경 품질1	9.844	1.586	1	11
		환경 품질2	9.920	1.605	1	11
		환경 품질3	9.981	1.568	1	11
불일치		불일치1	9.199	1.735	2	11
		불일치2	9.445	1.524	2	11
		불일치3	9.410	1.674	2	11
정책방향 및 공급형태		사회적 만족1	9.847	1.579	1	11
		사회적 만족2	10.054	1.443	1	11
		사회적 만족3	9.976	1.557	1	11
		인지 만족	9.770	1.462	1	11
		감정 만족	9.893	1.523	1	11
합계				634		

2. 확인적 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

Construct		Estimate	S.E.	C.R.	P	Std(λ)	AVE	CR
상품 품질	상품1	1.093	.043	25.165	***	0.948	0.775	0.911
	상품2	1.094	.044	24.865	***	0.935		
	상품3	1.000	-	-	-	0.744		
전달 품질	전달1	.958	.020	48.113	***	0.935	0.863	0.950
	전달2	.997	.024	41.616	***	0.9		
	전달3	1.000	-	-	-	0.951		
환경 품질	환경1	.880	.027	32.571	***	0.828	0.821	0.932
	환경2	1.003	.021	47.351	***	0.933		
	환경3	1.000	-	-	-	0.952		
불일치	기대	1.000	-	-	-	0.818	0.734	0.892
	이상점	.977	.036	26.861	***	0.91		
	타기관	.989	.040	24.431	***	0.839		
만족도	사회적1	1.000	-	-	-	0.888	0.784	0.948
	사회적2	.933	.026	35.260	***	0.907		
	사회적3	.980	.030	33.052	***	0.882		
	인지	.914	.028	32.569	***	0.877		
	감정	.948	.029	32.240	***	0.873		

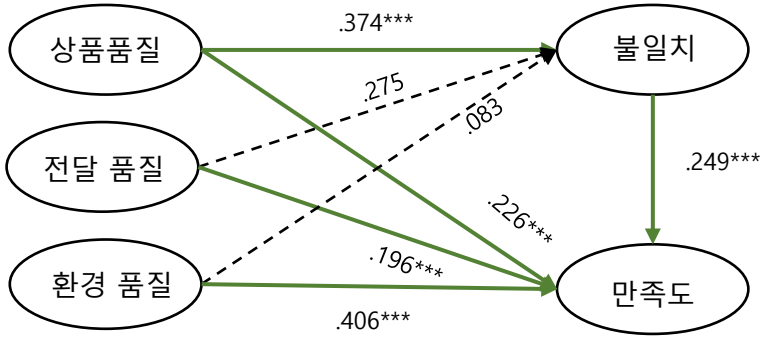
p-value *p<.05, **p<.01, ***p<.001.
Model fit(Default model) CMIN($\chi2$)=756.949(p<.001), TLI=.937, CFI=.949, RMSEA=.097

분석결과

3. 공분산구조분석 결과

가설		경로	Estimate	S.E.	C.R.	*p*	검정 결과
H1	H1-1	상품품질 ▶ 만족도	.226	.025	7.933	***	채택
	H1-2	전달품질 ▶ 만족도	.196	.50	3.592	***	채택
	H1-3	환경품질 ▶ 만족도	.406	.058	7.524	***	채택
H2	H2-1	상품품질 ▶ 불일치	.374	.050	6.635	***	채택
	H2-2	전달품질 ▶ 불일치	.275	.105	2.457	.014	기각
	H2-3	환경품질 ▶ 불일치	.083	/117	/766	.444	기각
H3		불일치 ▶ 만족도	.249	.024	10.059	***	채택

p-value *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001.



4. 매개효과 분석

경로	Indirect Effect	S.E.	95% 신뢰구간		결과
			LLCI	ULCI	
상품 품질 → 불일치 → 만족도	.093	.035	.044	.187	채택

- 부트스트래핑(Bias Corrected Bootstrapping) 검증결과 불일치의 매개효과는 95% 신뢰구간에서 .044~.187의 상한 값과 하한 값을 보이고 있어 0을 포함하지 않는 것으로 나타나 p<.05 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 검증되었으므로 부분매개효과를 가지는 것으로 확인됨

[연구결과 요약]

- 서비스 품질에 대한 평가가 긍정적일수록 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 환경 품질>상품 품질>전달 품질 순의 영향력을 보임
- 기대 대비 성과가 높다고 평가할수록 사업에 대한 만족도가 높은 것으로 확인됨
- 상품 품질에 대해 긍정적으로 평가할수록 기대 대비 성과가 높게 나타남
- 불일치는 상품 품질과 만족도 간의 관계에서 매개효과를 보임

시사점 및 한계점

1. 학술적 시사점

- 기대에 대한 만족 이라는 이론적 논의에 기초하여, ODA 분야에서도 이와 같은 기대 불일치 관점에서 품질 만족도를 검증함으로써 기존의 ODA 연구에서 부족했던 이론적 논의를 검토함

2. 정책적시사점

- 서비스 품질 요인 중 환경 품질이 만족도에 가장 큰 영향을 미침
- 한정된 예산하에서 ODA 사업 관련 고객만족도 향상을 위한 효율적인 정책을 위해서는 품질요인 중 만족도에 가장 많은 영향을 미치는 환경 품질요인에 중점을 두고 원조 사업을 운영
- 불일치가 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미침
- 수원국의 ODA 사업에 대한 만족도를 높이기 위해서는 서비스 수혜자들의 기대가 무엇이고 그들이 성과를 어떻게 인지하고 있는지에 대한 명확한 이해가 필요하다는 점을 시사

3. 연구의 한계점

- KOICA의 다양한 무상원조사업 중 국별협력사업을 중점으로 한 연구로, 향후 다양한 사업 분야에 대한 비교 연구의 필요성
- 기존에 구성되어 있는 자료를 사용함으로써 서비스 품질 이외의 ODA 사업 만족도에 영향을 미치는 다양한 요인 고려하는데 한계

A Research on the Determinants of the Policy Acceptance for Platform-based e-Service

Reference

강성진·이홍식·심순형. (2012). 공적개발원조 (ODA) 가 국가브랜드에 미치는 효과 분석. 국제통상연구, 17(2), 51-71.
강제상·류상원. (2008). 정부산하기관 특성에 따른 고객만 족도 및 경영실적평가 결과 분석: 정부산하기관관리기본법에 의한 평가를 중심으로. 한국행정연구, 16(4), 3-30.
강혜진. (2018). 지방정부 서비스에 대한 기대불일치가 주민들의 지역만족에 미치는 영향에 관한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로. 한국행정학보, 52(2), 67-99.
국무조정위원실. (2022). OECD 2021년 ODA 잠정통계 발표. 서울: 국무조정실.
국제개발협력단(KOICA). (2022). 무상원조사업 협력대상국 만족도 조사 결과보고서. 서울: 국제개발협력단.
권순철·박순애·손지은. (2017). 공공기관 BSC 모형의 성과지표 간 인과관계 분석: 한국공항공사의 고객관점과 재무관점을 중심으로. 행정논총 (Korean Journal of Public Administration), 55.
권유진·박선주. (2021). 공적개발원조 대상국 국민의 삶의 만족도 영향요인 분석: 다층모형의 적용. 국가정책연구, 35(3), 135-176.
김수진. (2021). 공적개발원조 (ODA) 와 국익 연계: 상생원조를 위한 공여국의 노력 현황 고찰. 개발과 이슈, 69, 1-53.
김슬기·노용석. (2020). ODA 초청연수사업의 성과지표와 현업적용도 측정 개선방향 연구-KOICA-부경대 '석사학위연수사업'사례를 중심으로. 동북아 문화연구, 63, 311-333.
김은주·윤수재. (2021). 공적개발원조 (ODA) 분야 정책만족도 영향요인에 관한 연구. 한국정책과학학회보, 25(2), 1-24.
김형규. (2018). 우리나라 개발원조사업의 지속성에 영향을 미친 요인에 관한 연구: 대 네팔 원조사업의 지속성 성패 요인을 통해. 국제지역연구, 27.
문재영·김기범·이새봄. (2021). 문화예술 평생교육기관 서비스 품질이 만족도, 지속이용의도 및 성과에 미치는 영향 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 21(2), 453-461.
박나라. (2017). 공공부문 투명성이 만족도에 미치는 효과: 2010-2015 년 공공기관의 정보공개와 고객만족도의 관계를 중심으로. 한국행정학보, 51(4), 219-253.
박병식. (2010). ODA 국별지원전략 평가기준 관계분석에 관한 연구: CAS 평가보고서 내용분석을 통해. 한국사회와 행정연구, 21(3), 325-352.
박정호·김은주·도석·김유한. (2018). 공적개발원조 (ODA) 프로젝트사업에서 집단행동의 문제점: 참여 행위자간 관계분석을 중심으로. 한국정책과학학회보, 22(2), 103-131.
박정호·김은주·도석·김유한. (2018). 공적개발원조 (ODA) 프로젝트사업에서 집단행동의 문제점: 참여 행위자간 관계분석을 중심으로. 한국정책과학학회보, 22(2), 103-131.
박제우·윤유라. (2019). 공공기관 고객만족지수 (PCSI) 모형을 활용한 기록정보서비스 품질조사: P 기록관을 중심으로. 연구방법논총, 4(1), 93-110.
서우택. (2012). 공공적개발원조(ODA)가 경제성장에 미친 효과성에 관한 실증 연구와 그 시사점. 국제개발협력연구, 4(1), 57-87.
안경섭·윤미정. (2009). 공공기관의 혁신활동의 방향성과 조직성과와의 관계. 한국정책과학학회보, 13(1), 51-74.
윤수재. (2019). 정부 정책효과 측정에 대한 개선방안 연구. 서울: 한국행정연구원.
윤수재·조태준. (2017). 공적개발원조 (ODA) 사업 자체평가에 대한 메타평가 연구. 한국거버넌스학회보, 24(2), 27-60.
이상미. (2016). 공공기관의 서비스 특성과 이용자 만족도에 관한 연구: 고객만족도의 평가적용 및 서비스 개선 방안의 모색. 현대사회와 행정, 26(2), 179-202.
이양수. (2016). 새마을운동 공적개발원조 (ODA) 사업의 논리모형 탐색. 한국지역개발학회 학술대회, 233-259.
이유재. (2016). 서비스품질, 고객만족, 고객충성도, 로열티프로그램 연구에 대한 종합적 고찰과 향후 연구방향. 경영학연구, 45(6), 1763-1787.
이은미·이정철. (2018). 원조의 효과성에 관한 연구: 원조수원국의 거버넌스와 공여의 관계를 중심으로. 평화학연구, 19(4), 261-288.
이청림·이유재. (2012). 공공기관 고객만족도지수 모형의 개발과 적용. 마케팅연구, 27(4), 69-99.
이현주·김숙연. (2018). ODA 사업 추진체계 비교 연구. 사회과학연구, 35(1), 71-90.
정복주·이상철·임광혁. (2018). 공공기관 고객만족지수를 이용한 대학의 고객만족 측정도구 개발. 한국콘텐츠학회 논문지, 18(12), 25-34.
조유선·최흥석·이규명. (2021). 기대불일치이론을 적용한 중앙정부 국정업무와 정책수행에 대한 국민만족도 결정요인: 긍정적・부정적 불일치의 비대칭적 영향력을 바탕으로. 한국행정연구, 30(2), 97-128.
조정명. (2012). KOICA 의 평가결과반영 (Feedback) 제도 및 활용 방안. Journal of International Development Cooperation, 7(1), 186-195.
최영출·김학실. (2017). ODA 사업추진의 효과성 강화를 위한 정책 시뮬레이션: 시스템다이내믹스 방법론의 적용. 한국자치행정학보, 31(3), 25-53.
한인섭. (2009). 성과지표와 고객만족도의 연계성에 관한 연구. 한국행정학보, 43(2), 177-200.
홍재환. (2012). ODA 정책사업의 평가체계 연구. 서울: 한국행정연구원.
Blizkovsky, P., & Emelin, R. (2020). The impact of official development assistance on the productivity of agricultural production in ghana, cameroon and mali. AGRIS on-Line Papers in Economics and Informatics, 12(2), 29-39.
Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. Policing: an international journal of police strategies & management.
Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. Public Management Review, 19(9), 1272-1292.
Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. Public Management Review, 19(9), 1272-1292.
Macfadyen, G., Huntington, T., & Cappell, R. (2019). Maximising the chances for positive impacts of fisheries and aquaculture Official Development Assistance. Marine Policy, 107, 103218.
Murray, W. E., & Overton, J. (2016). Retroliberalism and the new aid regime of the 2010s. Progress in Development Studies, 16(3), 244–260.
OECD. (2010). Glossary of key terms in evaluation and results based management. Paris: OECD.
OECD. (2021). COVID-19 assistance to developing countries lifts foreign aid in 2021 – OECD. Paris: OECD. Retreived from https://www.oecd.org/dac/covid-19-assistance-to-developing-countries-lifts-foreign-aid-in-2021-oecd.htm
Oliver, Richard L. (1980). Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research 17(4), 460-469.
Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. Managing Service Quality: An International Journal.