

지방공무원 핵심자기평가가 고객지향성에 미치는 영향

Effects of Self Core Evaluation on the Customer Oriented Public Service: Mediating Effect of Job Engagement

김정숙, 김성종
단국대학교 행정학과

Jeong Sook Kim(kimjs2102@naver.com), Sung-Jong Kim(poec@dankook.ac.kr)

요약

본 연구는 지방공무원들의 핵심자기평가가 직무열의와 고객지향성에 미치는 영향을 경험적으로 파악하여 정책적 시사점을 도출할 목적으로 수행되었다. 그동안 고객지향 행정서비스 제공하기 위한 다양한 제도적 방법이 도입되어 왔지만 만족할 만한 얻지 못했다. 제도적 접근만으로는 관료들이 직무수행 행태를 고객지향적 행동으로 바꾸는데 한계가 있기 때문이다. 공무원들의 서비스 공급자 중심의 역할인식과 직무수행방식을 수요자 중심으로 바꾸는 데는 다양한 접근이 필요한 것이다. 이론적 관점에서 볼 때 핵심자기평가는 조직심리학에서 나온 개념으로 조직구성원이 자신의 업무수행 능력이나 외부환경 대처 역량에 대한 잠재의식적 평가로 조직구성원의 직무열의에 긍정적 영향을 미치는 요인으로 알려져 있다. 심리적 개념인 핵심 자기평가와 고객지향성이라는 직무수행 태도와 이론적 차원의 관련성도 의의가 있다. 본 연구의 분석 결과 핵심자기평가가 공무원의 고객지향성에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었으며 직무열의가 매개적 역할을 수행하고 있음도 제시하였다. 행정서비스의 고객지향성을 강화하기 위해서는 제도적 통제와는 별도로 자신감과 외적 환경 변화 대응능력을 높이는 교육훈련을 강화하는 정책적 접근을 제안하였다.

■ 중심어 : | 핵심자기평가 | 직무열의 | 고객지향성 |

Abstract

Main purpose of this study is to investigate the effect of the self core evaluation of local public officials on the customer-oriented public service provision. Structural Equation Model was applied to analyze the relationship between self core evaluation and customer oriented public service attitude. From theoretic point, establishing the relationship between psychological concept(self core evaluation) and attitude is contribution to existing literature in this area. Positive structural relationships between self core evaluation and customer-oriented attitude was confirmed from empirical analysis. While variable job engagement took intermediating role between self core evaluation and customer-oriented attitude. The result implies that organizational psychological approach might be a more effective policy measure to improve citizen's satisfaction for public services. For a extended periods, Korean government introduced various institutional arrangements to improve the customer satisfaction for public service. Hoever, the result was not satisfactory. The result of this study suggest psychological approach to improve public service customer satisfaction.

■ keyword : | Self Core Evaluation | Job Engagement | Customer Oriented Public Service |

I. 서론

공공부문 혁신은 행정서비스에 대한 고객의 만족을 극대화하여 신뢰받는 정부를 만드는 것을 목표로 하고 있다. 이런 관점에서 볼 때 고객만족도를 높이기 위한 고객지향 행정은 정부혁신의 본질이라고 볼 수 있을 것이다. 고객의 요구를 파악하여 정책이나 사업에 반영하고 만족도를 높이는 것이 중요해지면서 공무원의 고객지향역량과 고객지향성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있다[1][10][16]. 고객지향역량이란 정책이나 사업의 고객이 누구인지 정확히 이해하고 그들의 요구를 파악하여 반영하는 능력 또는 지식을 말한다. 고객지향성은 고객의 욕구를 충족하여 만족도를 높이는데 필요한 행동의 잠재적 준비상태인 고객을 대하는 태도를 말한다고 볼 수 있다[18].

고객지향성에 미치는 영향 요인에 관한 기존 선행연구들은 조직구성원의 리더십 역량, 커뮤니케이션 능력 등과 같은 개인적 역량을 독립변수로 하여 고객지향적 태도에 미치는 영향을 파악하거나, 조직의 내부마케팅 요인-권한위임, 교육훈련, 보상시스템, 경영진의 지원, 내부커뮤니케이션-이 고객지향성에 미치는 영향을 중심으로 이루어져 왔다. 지금까지 기존 연구들은 개인의 외적 특성 또는 조직 특성을 중심으로 연구가 이루어지면서 개인의 심리적 상태가 상대적으로 소홀히 다루어져 왔다. 본 연구는 선행연구와는 달리 조직구성원의 심리적 특성과 태도가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 이론적 논의를 경험적 증거를 통해 검증할 목적으로 수행되었다. 구체적으로 '핵심자기평가'와 '직무열의'라는 내면적 심리특성과 고객지향태도의 관계를 경험적으로 검증하여 고객지향성에 영향을 미치는 변인들 간의 구조적 연관성을 밝히는데 기여하고자 하는 것이다.

인간이 활동하는 실제 현실과 개인이 인식하는 심리적 현실 간에는 차이가 있다는 것은 널리 알려진 사실이다. 이렇게 볼 때 고객지향적 태도가 개인의 심리적 특성과 어떤 관련성을 가지는 지에 대한 연구는 조직의 특성 또는 개인의 외적 특성과는 다른 차원에서 관심의 대상이 된다고 하겠다.

핵심자기평가는 특정 개인이 보유하고 있는 감정적

정서적 상태와 관련된 개념으로 자기 자신과 주변 환경에 대한 잠재적으로 평가를 바탕으로 형성된다. 최근 핵심자기평가가 직무태도 및 직무성과에 미치는 영향과 관련하여 활발히 연구되고 있다[3]. 본 연구는 일선 행정 현장에서 주민의 생활과 직결되는 업무를 수행하는 지방공무원의 고객지향성에 영향을 미치는 심리적 요인을 파악하고자 한다. 고객지향행정의 목적을 달성하기 위해서 서비스 공급자인 공무원의 인식과 행태의 변화가 선행되어야 하는데 외적 요인과는 별개로 개인의 내면적 특성에 대한 이해가 선행되지 않으면 인식과 행태의 변화에 한계가 있을 수밖에 없기 때문이다. 따라서 개인의 심리특성을 반영하는 '핵심자기평가'가 '직무열의'를 통해 일선 공무원의 고객지향성에 미치는 영향을 파악하여 고객지향 행정의 구현을 위한 정책적 시사점을 제공할 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 고객지향성

고객지향성은 서비스 고객의 요구와 선호를 우선적으로 고려하는 조직구성원의 태도로 서비스 제공을 목적으로 하는 조직의 구성원의 행태를 연구하면서 등장한 개념이다. 초기의 연구들에서 고객지향성은 고객에게 만족을 제공하는 마케팅 구성개념의 하나로 다루어졌다. 조직 구성원들이 직무에 만족해야 고객을 성심껏 대할 수 있다는 전제 아래 고객지향성을 높이기 위해 직무만족과 고객지향성에 영향을 미치는 요인을 파악할 목적으로 연구가 이루어졌다[13].

행정서비스의 고객지향성에 관한 선행연구는 두 가지 방향에서 이루어졌다. 하나는 고객지향 행정을 위해 정부가 지켜야 할 이념과 가치를 중심으로 당위성에 대해 논하는 연구이다[5][14][17]. 다른 하나는 고객지향 행정 구현을 위한 전제조건을 찾아내고 고객지향성을 평가하는 지표를 도출하는 실용적 목적에서 수행된 연구들이다[7][15]. 선행연구 결과들은 서비스 수준의 적절성, 절차적 정당성, 공정성, 대응성 등 다양한 요소들이 고객지향성 개념의 핵심적 요소로 제시하고 있다.

행정서비스의 제공 과정을 정부가 필요한 정보를 제공하고 행정서비스 고객은 제공된 정보를 바탕으로 선택권을 행사하는 과정으로 단순화 할 수 있다. 이 과정에서 행정서비스의 품질을 유지할 때 고객지향행정이 실현되는 것으로 간주하는 것이다[7]. 그러나 박천오(1997)는 고객지향적 행정의 현실적 구현에 상당한 시일이 필요할 것이라고 예측하였다[6]. 그 이유는 우리나라 행정문화의 특성상 관료들의 역할인식이 부족하고 실천의지가 희박하기 때문이라고 하였다.

본 연구에서는 '고객지향성'을 행정서비스 고객이 원하는 서비스를 고객의 관점을 고려하여 공정하고 친절하게 성심껏 제공하는 것으로 정의하고자 한다. 고객지향성 하위 구성 요소로는 연구의 대상이 지방자치단체 공무원이라는 점을 고려하여 실천적 관점을 강조한 조현주(2010)가 제시한 고객선호 우선대응, 친절, 고객판단 선도, 고객이익 우선, 공익추구, 고객접촉 등 6가지를 선정하고자 한다[10]. 고객지향성에 영향을 미치는 독립변수로는 '핵심자기평가'를 선정하였고 '직무열의'가 매개적 역할을 하는 것으로 모형을 설정했다.

2. 핵심자기평가

본 연구의 독립변수인 '핵심자기평가'는 개인이 자신과 주변의 다른 사람들을 포함한 외부 세계에 대하여 잠재의식적으로 평가한 감정 상태로 정의 된다. 핵심자기평가는 조직행태 연구에서 직무만족 또는 직무열의의 근원을 개인적 차원에서 이해하기 위해 도입된 개념이다[23]. [3] 일반적으로 사람들은 행동하기 전 자신의 일반적인 능력에 대한 믿음을 확인하고 환경을 통제하는 자신의 힘에 대해 평가하게 된다. 이러한 스스로에 대한 평가 결과로 갖게 된 감정 상태가 행동의 과정에 영향을 준다는 것이다. 핵심자기평가의 구성개념은 '자기존중', '일반화된 자기 효능감', '통제위치', '정서적 안정감' 등 4개의 하위 요소로 구분된다[22]. '자기존중'은 자신이 하는 일을 가치 있게 평가하는 특성과 관련이 있고 자신의 업무수행 능력에 대한 평가 결과 갖게 되는 정서인 '일반화된 자기 효능감'과는 개념적으로 구분된다. '통제위치'는 자신의 삶을 통제할 수 있는 정도에 대한 평가이고, '정서적 안정감'은 걱정으로부터 자

유로운 정도에 대한 스스로의 평가이다. 이들 하위 개념의 공통적 특징은 개인의 자질적 특성 보다는 자기 자신에 대한 근본적인 평가에 초점을 두고 있다는 점이다[22].

'핵심자기평가'의 측정은 선행연구에서 이미 타당성이 널리 검증된 Judge et.al. (2003)이 개발한 12개 문항으로 구성된 척도를 사용하였다[21]. 핵심자기평가가 높은 구성원은 스트레스 인지수준이 낮고 적극적인 목표 지향적 활동과 문제해결에 관심을 기울이는 경향이 있고 태업 등 과 같은 업무기피 활동을 적게 한다고 알려져 있다[20][26]. 따라서 핵심자기평가는 조직구성원의 직무열의를 높이며, 그 결과 업무 과정에서 접촉하는 고객지향적 태도를 보이게 될 것으로 예측할 수 있다.

3. 직무열의

직무열의는 직무를 수행하는 과정에서 필요한 열정과 에너지로 육체적, 정신적 자원을 과업에 투입하는 노력으로 나타난다. 조직 구성원이 직무성과에 초점을 맞추고 연속적이고 통합적으로 관심을 집중할 때 드러나는 심리적 경험의 일종으로 볼 수 있다. [2][25] 직무열의와 유사 개념으로 직무만족이 있다. 직무만족은 자신이 수행하는 직무경험을 스스로 평가할 때 발생하는 긍정적이고 유쾌한 정서적 상태이다[24]. 직무열의는 직무수행 과정에서 경험되는 에너지로 동적(dynamic)인 특성을 가진 개념인 반면 직무만족은 사후적 평가의 결과로 얻게 되는 정서로 정적(static)인 측면이 강하다는 차이가 있다. 직무열의나 직무만족 높은 사람은 자신의 직무에 긍정적 태도를 갖는다는 점에서 비슷하지만 직무만족은 다음 과업 수행 단계에서 피드백(feedback)되는 반면 직무열의는 직무수행 단계에 직접 영향을 미친다는 점에서 차이가 있다. 직무만족은 감정적 상태에 초점을 둔 반면 직무열의는 인지, 감정, 행동적 측면을 모두 포함한다는 점에서도 다르다[4][11].

기존 고객지향성과 관련한 선행연구들은 주로 직무만족을 매개적 역할을 하는 변수로 사용해 왔지만 본 연구에서는 직무열의를 핵심자기평가와 고객지향성 간의 매개적 역할을 하는 변수로 설정하고자 한다[27]. [9]

고객지향성을 업무수행 태도로 나타나는 결과로 보고 고객지향적 태도에 영향을 미치는 요인에 대한 매개적 역할을 하는 변수로는 직무만족보다는 직무열의가 더 직접적 관련성이 높다는 점에서 더 적절하다고 판단하였기 때문이다[19].

직무열의를 과업의 성취를 지향하는 태도 또는 마음 상태라고 정의할 때 하위 개념으로 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption) 세 가지를 들 수 있다 [27]. 활력은 직무 수행과정에서 직면하는 어려움을 극복해내는 정신적 에너지로 인내력을 의미한다. 헌신은 직무에 대한 자부심에서 나오는 열정과 도전의식이다. 몰두는 직무에 대한 깊은 집중으로 주변 상황의 영향을 극복해 내는 에너지를 말한다. [9] 본 연구에서는 핵심 자기평가가 직무열의에 긍정적 영향을 미치고 핵심 자기평가와 고객지향성 사이에서 매개적 역할을 수행할 것으로 가설을 수립하고자 한다.

4. 가설설정

본 연구의 독립변수는 과업 수행에 대한 자신감과 외부 환경에 대한 잠재의식적 평가로 정의되는 ‘핵심자기평가’이다. 핵심자기평가 수준이 높은 사람이 직무열의가 높고, 높은 직무열의는 고객지향성에 영향을 미칠 것으로 가정하고 연구 모형을 설정하였다. 모형에서 설정된 변수들 간의 관계를 밝히기 위해 ‘공무원들의 핵심자기평가가 직무열의와 고객지향성에 긍정적(+)으로 영향을 미칠 것이다’라는 연구 가설을 설정하고 이를 구조방정식을 통해 검증하고자 한다. 핵심자기평가가 고객지향성에 영향을 미치는 과정을 분석하는 과정에서 변수 ‘직무열의’의 매개적 역할(mediating effects)에 관한 검증을 하게 될 것이다. 연구의 중심가설은 ‘고객지향성’과 ‘핵심자기평가’의 관계이며 매개효과 검증과 관련한 가설을 포함하면 다음 4개의 가설 검증이 이루어질 것이다.

가설1:공무원들의 핵심자기평가는 고객지향성에 긍정적으로 영향을 미칠 것이다.

가설2:공무원들의 직무열의는 고객지향성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설3:공무원들의 핵심자기평가는 고객지향성에 긍

정적으로 영향을 미칠 것이다.

가설4:직무열의는 핵심자기평가가 고객지향성에 영향을 미치는 과정에서 긍정적 매개변수로 작용할 것이다.

III. 연구설계

1. 연구모형 및 분석방법

이론적 검토와 선행연구 결과를 바탕으로 셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향을 검증하기 위해 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

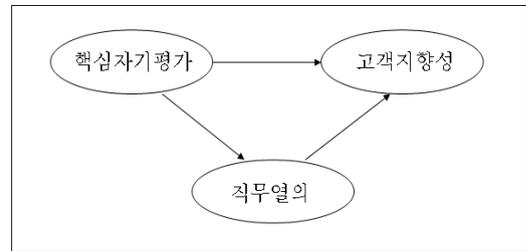


그림 1. 연구모형

연구 모형에 포함된 변수들 간의 관계에 대한 분석은 구조방정식(SEM: Structural Equation Model) 모형을 통해 이루어질 것이다. 핵심자기평가가 고객지향성에 직접 미치는 영향에 대한 분석은 구조모형을 통해 이루어지며 변수 ‘직무열의’의 매개적 작용(mediating effects)에 대한 검증도 하게 될 것이다.

구조방정식 모형분석은 측정모형분석과 구조모형분석으로 나누어 수행된다. 측정모형분석 제1단계에서는 확인적 요인분석을 통해 신뢰도와 타당성이 낮은 문항을 제거하게 되며 신뢰성과 타당성이 높은 문항을 중심으로 측정변수를 계산하게 된다. 제2단계에서는 잠재변수를 포함한 측정모형분석을 수행하고 적합도 평가를 바탕으로 구조분석을 위한 모델을 제안하게 된다.

제안된 구조모델은 적합도 평가를 거쳐 최종모형을 확정하여 가설검증을 수행하게 된다. 변수 ‘직무열의’의 매개적 역할을 검증하기 위해서는 매개회귀분석을 실시할 것이다.

2. 표본의 특성

분석 자료는 충남도청 공무원을 대상으로 수집되었으며 직급과 정원에 비례하여 각 과별로 할당표본으로 추출되었다. 설문은 총 450부가 배부되었고 435부가 회수되었으며 불성실 응답을 제외한 유효표본의 수는 420명이다. 표본의 직급별, 연령별, 재직기간별, 성별 분포는 [표 1]에 제시되어 있다. 표본의 남녀 비율은 각각 74.4%와 24.2%이며 연령대는 30대가 19.2%, 40대가 42.0%로 전체 응답자의 61.2%를 차지하며 50대는 34.5%를 차지하고 있다. 직급은 지방행정 업무의 중추적 역할을 담당하는 6급에서 8급 사이의 응답자가 73.2%를 구성하고 있다. 근무 경력도 5년 이상인 응답자 89.9%를 포함하였다.

표 1. 표본의 특성

	구분	빈도	비율
성별	남	317	74.4%
	여	103	24.2%
연령	20대	13	3.1%
	30대	82	19.2%
	40대	179	42.0%
	50대 이상	147	34.5%
직급	9급	23	5.4%
	8급	33	7.7%
	7급	132	31.0%
	6급	147	34.5%
	5급 이상	78	18.3%
근무경력	5년 미만	43	10.1%
	5-10년	84	29.8%
	11년 이상	85	60.1%

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 변수 ‘핵심자기평가’는 스스로의 능력에 대한 믿음과 외부환경을 통제하는 자신의 능력에 대한 평가 결과로 발생하는 잠재의식적 감정 상태로 정의한다. 잠재의식적이라 함은 의식적 수준에서 인지되는 감정이 아니라 무의식적 자동적으로 느껴지는 감정을 의미한다. 핵심자기평가는 ‘자기존중’, ‘일반화된 자기 효능감’, ‘통제위치’, ‘정서적 안정감’ 등 4개의 하위 개념으로 구성되는데 이들은 개인 자질보다는 자신에 대한 평가에 초점을 두고 있다는 특징이 있다[22]. 핵심자기평가의 측정은 Judge et.al. (2003)이 개발한 12개 문항으로 구성된 척도를 사용하고자 한다[1-12]. 요인분석 결

과 12개의 핵심자기평가 문항은 ‘자기존중/자기효능감’(SEE)과 ‘통제위치/정서적 안정감’(CSS) 두 개의 차원으로 축소되었다. ‘자기존중/자기효능감’(SEE)은 스스로의 능력에 대한 평가와 관련된 차원이고 ‘통제위치/정서적 안정감’(CSS)은 외부 환경에 대처하는 자신의 능력에 대한 평가를 의미한다.

매개변수 ‘직무열의’는 직무수행 과정에서 과업 목표의 성취를 위해 투입하는 열정과 에너지로 정의하며 하위 개념으로는 직무수행과정에서 직면하는 어려움을 극복해 내는 정신적 에너지인 활력(vigor), 직무에 대한 자부심에서 나오는 열정의 결과인 헌신(dedication), 그리고 직무에 대한 깊은 집중을 의미하는 몰두(absorption) 세 가지가 있다[18][19]. 본 연구에서는 Schaufeli and Bakker(2001)이 제안한 19개 문항의 리커트 5점 척도를 통해 측정하고자 한다.

변수 ‘고객지향성’은 행정서비스를 고객인 국민의 입장에서 제공하는 것으로 공정하고 친절한 태도로 성실껏 제공하는 것으로 정의하고자 한다. 고객지향성 하위 구성 요소로는 연구의 대상이 지방자치단체 공무원이라는 특성을 고려하여 실천적 관점을 강조한 조현주(2010)가 제시한 고객선호 우선대응, 친절, 고객판단 선도, 고객이익 우선, 공익추구, 고객접촉 등 6가지를 선정하고자 한다[10].

IV. 실증분석 및 결과 해석

1. 측정모형분석

측정변수들의 신뢰도와 타당도 분석을 위해 주성분 분석(principal component analysis)을 실시하여 적어도 1개 이상의 분산을 설명할 수 있는 아이겐 값 1 이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 측정항목을 축소하고 요인간 독립성을 확보하기 위해 Varimax 방법으로 요인 회전을 실시하였다. 핵심자기평가의 ‘자기존중/자기효능감’ 관련 항목은 요인 기준치에 미달하여 분석항목에서 제외되었다. 신뢰도분석을 위해 크론바흐 알파 값을 측정한 결과 모든 변수에서 0.7 이상의 값을 나타내 신뢰도가 확보되었다.

표 2. SEM 측정모형 분석결과

	요인	측정항목	표준적재치	표준오차	t	p	CR	AVE	크론바흐 α
모형2	CO	CO1	0.708	0.147	9.43	***	0.899	0.602	0.823
		CO2	0.749	0.139	9.68	***			
		CO3	0.737	0.139	9.61	***			
		CO4	0.704	0.130	9.41	***			
		CO5	0.609	0.128	8.73	***			
		CO6	0.497	-					
	WO	VI	0.753	-			0.935	0.829	0.770
		DE	0.867	0.063	17.76	***			0.891
		AB	0.844	0.054	17.36	***			0.820
	CES	CSS	0.490	0.078	2.89	***	0.826	0.705	0.842
		SEE	0.933	-					0.801

$\chi^2=92.38(df=41, p=0.000)$ Q값=2.25 RMR=0.018 GFI=0.961 AGFI=0.937 NFI=0.957 RMSEA=0.054

*** 측정항목들이 $p < 0.01$ 수준에서 유의함을 의미

지방공무원들의 핵심자기평가, 직무열의, 고객지향성의 관계를 구조방정식모형을 통해 분석하기 위해서 첫 번째 단계로 AMOS를 이용하여 공분산구조분석을 실시하였다. 모형에 포함된 이론변수들 간의 영향력과 판별타당성의 평가를 위해 확인적 요인분석(CFA)을 실시한 결과를 요약하면 [표 2]와 같다.

핵심자기평가에 대한 확인적 요인분석에서 핵심자기평가의 하위개념인 '자기존중/자기효능감'과 '통제위치/정서적 안정감'을 측정하는 문항들의 요인적재량이 낮아 기준값인 0.5에 미치지 못하고 있지만 개념신뢰도 척도인 CR(Construct Reliability)와 집중타당도 척도인 분산비율을 나타내는 AVE(Average Variance Extracted) 측정값은 각각 0.82와 0.75로 기준값인 0.5를 상회하는 만족스러운 결과를 보여주고 있다.

직무열의에 대한 확인적 요인분석에서 측정변수들의 요인적재량이 모두 기준 값인 0.5를 충족하고 있으며 개념신뢰도와 집중타당도를 보여주는 CR 값과 AVE 값이 각각 0.94과 0.83으로 높은 수준의 개념타당도를 보여주고 있다.

고객지향성 측정문항들의 타당성과 신뢰도를 측정된 결과 CO6(고객접촉노력)을 제외한 모든 측정변수의 요인 적재량이 기준값 0.5를 상회하는 것으로 나타났다.

측정변수 CO6의 표준적재치도 0.497로 기준 값 0.5에 근사한 값으로 확인되어 분석에 포함시키기로 하였다.

연구모형의 전반적 적합도를 평가하는 2차 CFA 결

과를 보면 절대부합지수, 증분적합지수, 간명적합지수 모두 만족스런 결과를 보이고 있다. ($\chi^2=92.38(df=41, p=0.000)$ Q값=2.25 RMR=0.018 GFI=0.961 AGFI=0.937 NFI=0.957 RMSEA=0.054)

측정모형에서 제안된 변수들의 판별타당성을 검증하기 위해 잠재변수인 핵심자기평가, 직무열의, 고객지향성간의 상관계수와 AVE 값을 비교해야 한다. 잠재변수간 상관계수와 대각선 방향에 AVE값이 [표 3]에 제시되어있다. 상관계수 중 가장 큰 값은 0.606이므로 결정계수는 상관계수의 제곱인 0.367이다. 각 잠재변수 간에 구한 AVE 값이 각 잠재변수의 결정계수 보다 크다면 판별타당성이 확보되었다고 볼 수 있다. [표 3]에서 보는 바와 같이 모든 AVE 값이 0.367 보다 크므로 잠재변수들의 판별타당성이 확보되어 구조모형분석에 필요한 요건을 충족하였다.

표 3. 상관계수와 AVE값

	고객지향성	핵심자기평가	직무열의
고객지향성	0.602		
핵심자기평가	0.416	0.829	
직무열의	0.606	0.356	0.705

2. 구조모형 분석과 가설검증

핵심자기평가와 고객지향성의 관계에 대한 가설검증은 CFA를 통한 개념적 독립성 검증을 거쳐 제안된 구조모형을 통해 이루어졌다. 제안모델에 의해 추정된 구

조모형 분석결과는[표 4]에 제시되어있다. 분석결과 가설1, 가설2, 가설3 모두 통계적 유의성이 확인되어 채택되었다. 구조모형의 적합도를 측정하는 모든 항목에서 적합도 충족기준을 만족하고 있다.

표 4. SEM분석에 의한 가설검증 결과

가설(경로)	경로계수	t값	p값	채택 여부
가설 1 : 핵심자기평가->고객지향	0.251	2.12	**	채택
가설 2 : 핵심자기평가->직무열의	0.638	4.47	***	채택
가설 3 : 직무열의->고객지향	0.339	3.21	***	채택

$\chi^2=92.38(df=41, p=0.000)$ $Q값=2.25$ $RMR=0.018$ $GFI=0.961$ $AGFI=0.937$ $NFI=0.957$ $RMSEA=0.054$

*** p < 0.01 수준에서 유의함, ** p < 0.05 수준에서 유의함

‘핵심자기평가(CES)’와 ‘고객지향성(CO)’에 대한 매개효과를 분석한 결과는 [표 5]과 같다. 1단계 회귀분석에서 독립변수인 핵심자기평가는 매개변수인 직무열의에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치고 있었으며, 2단계 회귀분석에서는 독립변수인 ‘핵심자기평가’가 ‘고객지향성’에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 3단계 회귀분석에서는 핵심자기평가와 직무열의가 고객지향성에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 그러나 핵심자기평가의 영향력이 2단계 보다 적은 것으로 나타났다. 이는 변수 ‘직무열의’의 부분매개효과를 보여주는 것으로 해석된다.

표 5. 단계별 매개회귀분석 결과

	WO	CO	CO
	1단계	2단계	3단계
CES	0.781***	0.283***	0.156***
WO			0.240***
R ² 변화량			0.044*** (F=42.56)
R ²	0.127	0.173	0.413
F	61.22***	88.31***	148.0***

***p < 0.01, 3단계 다공선성 진단(VIF:1.145 < 10)

‘핵심자기평가’가 ‘고객지향성’에 미치는 총효과는 0.283이며, 그 중 직접효과는 0.156이고, ‘직무열의’를 매개로한 간접효과는 0.127 이었다. 총효과는 직접효과 0.156과 매개간접효과 0.127의합이며, 간접효과 0.127은 총효과 0.282에서 직접효과 0.156을 차감한 값으로 계산

된다.

V. 결론 및 시사점

행정서비스의 고객인 국민의 만족도를 향상시키기 위한 노력으로 다양한 제도적 수단들이 시행되고 있다. 특히 정부업무평가와 공공조직의 기관평가를 비롯한 각종 평가에서 국민만족도 평가가 중요한 요소로 포함되고 있지만 국민만족도 수준이 체감할 만큼 향상되지 못하고 있는 것이 현실이다. 이는 우리의 오랜 관료 중심의 행정문화 때문에 공직자의 공무수행 태도가 고객지향적이지 못하다는 현상과 관련성이 있는 것으로 보인다. 선행연구에서 고객지향성에 영향을 미칠 것으로 예상되는 다양한 조직행태 분야의 변수들과 고객지향성의 관계에 대한 분석 결과가 발표되었다. 개인의 자발적 목표설정과 행동을 의미하는 셀프리더십, 직무만족 등의 변수들이 공무원의 고객지향적 행태에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

그동안 선행연구들은 개인의 외적특성 또는 조직의 특성과 관련된 조직행태 변수를 중심으로 고객지향성에 영향을 미치는 요인을 분석해 왔다. 본 연구는 조직행태관련 변수와 고객지향성의 관계를 분석한다는 점에서 선행연구와 맥락을 같이하면서도 개인의 내면적 심리적 특성과 관련된 변수인 핵심자기평가와 고객지향성의 관계에 대한 분석을 시도하였다는 점에서 그 의미가 있다. 인간의 행동이 전적으로 외적인 변수의 영향을 받아 나타나지 않고 내면적 심리적 과정의 영향도 받는다는 점에서 자기 자신의 능력에 대한 잠재적 평가로 개념화 된 변수인 핵심자기평가와 고객지향적 태도 또는 행동과의 관련성에 대한 경험적 검증이 필요기 때문이다. 고객 지향적 태도가 개인의 심리적 특성과 어떤 관련성을 가지는 지에 대한 연구는 조직의 특성 또는 개인의 외적 특성과는 다른 차원에서 관심의 대상이 되는 것이다. 고객지향행정의 목적을 달성하기 위해서 서비스 공급자인 공무원의 인식과 행태의 변화가 선행되어야 한다는 것은 잘 알려진 사실이다. 따라서 개인의 내면적 특성에 대한 이해가 선행되지 않으면 인식과

행태의 변화에 한계가 있을 수밖에 없을 것이다.

본 연구에서는 핵심자기평가, 직무열의, 그리고 고객지향성의 구조적 관계를 실증적으로 분석하였다. 개인의 내면적 특성과 직무수행 관련 태도에 대한 이론적 차원에서 관련성을 이론적 차원에서 논의하고 분석의 틀을 구성하였다. 핵심자기평가 수준과 고객지향성의 관계에 있어서 직무열의가 매개변수로 작용하는지를 검증하기 위해 4개의 가설이 설정되었다. 구조방정식 모형을 통해 변수들 간의 관계를 분석한 결과 4개의 가설 모두 채택되었다. 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

핵심자기평가는 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 개인이 스스로 능력에 대한 긍정적 평가를 할 때 고객지향적 행동을 하는 경향이 있음을 의미한다. 핵심자기평가와 직무열의의 관계를 분석한 결과 핵심자기평가가 직무열의에 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 핵심자기평가가 직무태도 및 직무성과에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구의 결과와 일치하는 것이다[3]. 직무열의와 고객지향성의 정(+)의 관계는 선행연구의 결과와 일치하였으며 직무열의의 매개적 역할도 확인되었다.

본 연구 결과의 정책적 시사점은 고객지향행정의 실현을 위해서 핵심자기평가를 높이는 조직 심리적 접근을 시도할 필요가 있다는 것이다. 제도를 통한 고객지향성 향상을 위한 외적 요인을 활용하는 것과 함께 개인의 내면적 자신감과 효능감을 높이기 위한 교육훈련과 프로그램의 도입이 고객지향행정 구현의 정책적 대안으로 도입될 수 있다는 가능성을 시사 한다고 볼 수 있다. 이는 고객지향행정이 제도적 방법과 함께 조직심리학적 차원의 접근을 통해서도 이루어질 수 있으므로 정책대안으로 고려할 필요가 있다고 하겠다.

참 고 문 헌

[1] 김성중, “지방공무원 셀프리더십이 고객지향성에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제4호, pp.713-721, 2014.
 [2] 권인수, 최영근, “직무열의의 선행요인과 심리적

조건의 매개효과에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 제18권, 제4호, pp.113-133, 2011.
 [3] 남중현, 김해룡, 양필석, “핵심자기평가가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 인력개발연구, 제10권, 제3호, pp.23-45, 2008.
 [4] 박노윤, “직무열의의 선행요인과 효과”, 경영교육연구, 제69권, pp.543-573, 2011.
 [5] 박중훈, “민원서비스에 대한 고객만족도 조사”, 한국행정연구, 제10권, 제1호, pp.46-49, 2001.
 [6] 박천오, “고객지향적 행정: 실천상의 의문점과 한국관료의 시각에 관한 연구”, 한국정책학회보, 제31권, 제2호, pp.1-19, 1997.
 [7] 성도경, “행정서비스의 고객지향성 평가”, 한국사회와 행정연구, 제14권, 제4호, pp.97-122, 2004.
 [8] 이동하, 탁진국, “주도성과 핵심자기평가가 경력 성공에 미치는 영향에 관한 연구: 경력계획을 매개변인으로”, 한국산업심리학회지: 산업 및 조직, 제21권, 제1호, pp.83-103, 2008.
 [9] 임운식, “윤리적 리더십이 민간경비원의 직무열의에 미치는 영향”, 경찰학논총, 제8권 제2호, pp.247-274, 2013.
 [10] 조현주·김성중, “일선 공무원의 커뮤니케이션 능력이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 구조방정식모형 분석”, 국가정책연구, 제26권, 제1호, pp.78-103, 2012.
 [11] 진윤희 김성중, “공기업에서의 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향-직무열의의 매개효과를 중심으로”, 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제1호, pp.451-461, 2015.
 [12] 유용상, “스포츠센터 종사원의 셀프리더십이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향”, 한국웰니스학회지, 제7권 2호. 2012.
 [13] 이상철, 유근환, 장우진, 김용득, “지방공무원의 직무만족과 고객지향성에 관한 연구: 경상북도를 중심으로”, 한국사회와 행정연구, 제15권, 제4호, pp.97-120, 2005.
 [14] 이종범, “고객지향적 정부의 이념과 가치”, 국민고충처리위원회 ‘고객지향적 정부 구축을 위한

- 민관합동 대토론회' 자료, 1996.
- [15] 최준호, "공공서비스정책의 주민만족을 위한 행정 대응성 연구", 한국행정학회 동계학술대회 발표논문집, 1997(12).
- [16] 최호규, 심우극, "지방정부의 내부마케팅이 직무만족, 고객지향성, 서비스 제공수준에 미치는 영향", 고객만족경영연구, 제15권, 제4호, pp.59-78, 2013.
- [17] 하혜수, "행정서비스현장의 고객지향성 분석에 관한 연구", 경기연구, 제4권, pp.29-31, 1999.
- [18] 한국능률협회, 지방자치단체 『고객만족(CS) 행정 내부역량진단 모델(표준설문서)개발 및 전국 COI평균 산출 용역개발』 보고서, 2006.
- [19] 현병무, 김성중, "조직신뢰가 고객지향성에 미치는 영향: 직무열의의 매개영향을 중심으로", 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제4호, pp.443-453, 2015.
- [20] J. Avey, F. Luthans, and C. Youssef, "The Additive Values of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitude and Behaviors," Journal of Management, Vol.36, No.2, pp.430-452, 2010.
- [21] T. A. Judge, A. Erez, J. Bono, and C. Thoresen, "The Core Self-evaluations Scale Development of a Measure," Personal Psychology, Vol.56, No.2, pp.303-331, 2003.
- [22] T. A. Judge, A. Erez, J. Bono, and C. Thoresen, "Are Measures of Self-esteem, Neuroticism, Locus of Control, and Generalized Self-efficacy Indicators of a Common Core Construct?," Journal of Personality and Social Psychology, Vol.83, pp.693-710, 2002.
- [23] T. A. Judge, E. A. Locke, and C. Durham, "The Dispositional Causes of Job Satisfaction: A Core Evaluations Approach," Research in Organizational Behavior, Vol.19, pp.151-188, 1997.
- [24] E. Lock, *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, in Handbook of Industrial and Organizational Psychology(M.D. Dunette, ed.), pp.1239-1349, Chicago: Rand McNally, 1976.
- [25] W. A. Kahn, "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work," Academy of Management Journal, Vol.33, pp.692-724, 1990.
- [26] J. Kammeyer-Mueller, T. Judge, and B. Scott, "The Role of Core Self-Evaluations in the Coping Process," Journal of Applied Psychology, Vol.94, No.1, pp.177-195, 2009.
- [27] B. W. Schaufeli, A. B. Bakker, and M. Salanova, "The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire," Educational and Psychological Measurement, Vol.66, No.4, pp.701-716, 2006.

저 자 소 개

김 정 숙(Jeong Sook Kim)

정회원



- 2012년 2월 : 공주대학교 행정경영대학원 행정학과(행정학석사)
- 2013년 2월 ~ 현재 : 단국대학교 대학원 박사과정 재학 중

<관심분야> : 인적자원관리, 사회복지정책

김 성 중(Sung-Jong Kim)

정회원



- 1992년 5월 : 미국 The University of Texas at Dallas (정치경제학박사)
- 1993년 3월 : 한국지방행정연구원 책임연구원
- 1994년 9월 ~ 현재 : 단국대학교 행정학과 교수

<관심분야> : 정책분석평가, 공공관리