

공무원의 직무역량과 서비스질의 인과관계에 관한 연구

김경희*

다지털 서울문화예술대학교 상담코칭심리학과†

A Study on the Casual Relations between Job Competence and Service Quality

Kyung-Hee, Kim*

Department of Psychology Coaching, Digital Seoul Culuture Art University*

Abstract This study conducted a survey of 400 public officials in kyoung ki Do districts from July to September 2016, and used 390 copies for final analysis. The results of this study can be summarized as follows. First, the level of Job competence and service quality of public officias were statistically significant. Second, the esults showed that both Job competence and sevice quality had a statistically significant influential relationship, so as these variables increased, the level of service quality improved. Third, the influential relationship of Job competence on the service quality of public officials was statistically significant and positive. These results provide a theoretical groung for the understanding and integrated approach to the causality of job competence and of service quality.

Key Words : Job Competence, Service quality , Knowledge, Skill, Passion

1. 서론

다양성이 요구되고 있는 글로벌한 상황에서 국가의 서비스를 국민에게 제공하고 있는 공무원은 국가를 성장, 발전 시키는데 중요한 역할을 하고 있다. 따라서 공무원이 갖고 있는 자율적 직무 역량은 그 어느때 보다도 더욱 절실히 요구되고 있으며 이것이 또 서비스에 어떤 영향을 미치는지 고려해 볼 필요가 있다. 그러면 직무 역량과 서비스 질에 대한 학자들의 정의를 살펴보고자 한다.

Gibert(2003)는 직무 역량을 다양한 상황에서 일하는 전문가들이 갖고 있는 지식, 행동 및 열정이라 하였다.

Olavarria(2005)는 직무 역량을 다양한 사람들에게 효과적인 서비스를 제공하기 위한 능력으로 보았다.

Maphatter(1997)는 직무 역량을 에너지, 지식 기반, 축적된 기술능력으로 보았다.

Capell et.al.(2009)는 직무역량을 열정, 지식, 기술의 세가지 요소로 구성되고 있다고 하였다.

Lewis \$ Booms(1983)는 서비스질은 소비자에게 주는 서비스가 기대에 얼마나 잘 부합하는지를 나타내는 척도로 정의하였고

Zeithaml(1983)는 서비스질은 서비스의 전반적인 우수성과 우월성에 대해 고객이 행하는 비교의 개념으로 주관적이고 추상적인 개념이라고 정의하였다.

* 디지털서울문화예술대학교 상담코칭심리학과 교수

접수일(2017년 4월 13일), 수정일(1차: 2017년 5월 16일), 게재확정일(2017년 5월 25일)

서민호(2012)는 서비스의 질적 변수에 대해 유형성, 신뢰성, 자발성, 동기유발성, 배려성 등 5가지 변수로 구성되어 있으며 유형성은 물리적인 시설을 뜻하며 신뢰성은 믿을 수 있으면서 고객과 약속한 서비스를 제공할 수 있는 능력을 의미하고 자발성은 고객에게 신속한 서비스를 제공하는 능력이며 동기유발성은 직원들에게 지식과 확신을 고무시킬 수 있는 능력이다. 그리고 배려성은 조직이 고객에게 제공하는 따뜻함으로 정의할 수 있다고 하였다.

이렇듯 서비스 질의 개념은 제공된 서비스에 대한 이용자들의 만족 정도를 확인하기 위한 척도이다.

2. 직무역량과 서비스 질에 대한 선행연구

송영선(2011)은 직무 역량과 서비스 질과의 관계에서 서비스질에 결정적 영향을 주는 요인은 종업원의 자율적인 태도라고 강조하였다.

박선희(2009)는 대학병원에서 직원에게 제공하는 서비스 질의 내용을 파악하고 이것이 직무만족과 고객 지향성에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하였다.

그 결과 서비스 질 구성요인인 신뢰성, 배려성, 자발성, 동기유발성, 유형성에 대한 직원의 인식이 높을수록 다시 말해서 직무 역량이 높을수록 직무만족에 긍정적 영향을 미친다고 하였다.

윤일현(2011)은 종업원 직무특성 행동이 서비스 질에 미치는 연구를 통해 직무역량이 서비스 질의 유형성, 신뢰성, 자발성, 확산성, 배려성 등에 긍정적 영향 관계를 미치고 있다는 것을 밝혔다.

또한 정준보(2015)은 보건의료인의 직무역량이 서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과;

유의미한 것으로 나타났다(정준보, 2015).

이에 본 연구는 위와 같은 선행연구를 바탕으로 공무원의 직무 역량이 서비스의 질적수준에 실제적으로 어떤 영향을 미치는지를 알아보

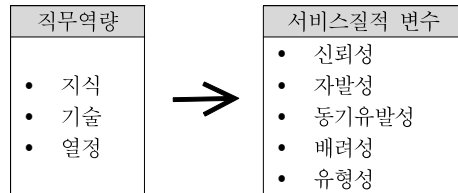
고자 한다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구는 공무원의 직무 역량이 서비스 질에 미치는 영향 관계를 고찰하기 위해 선행연구를 기초로 하여 다음과 같은 연구모형을 구성하고 가설을 설정하였다.

[표 3-1] 연구모형



가설 1-1 : 공무원의 일반적 특성에 따라 직무역량에 차이가 있을 것이다.

가설 1-2 : 공무원의 일반적 특성에 따라 서비스 질적 수준에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 공무원의 직무역량은 서비스 질적 수준에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

4. 연구조사 설계

4.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 공무원의 직무 역량이 서비스 질에 미치는 영향 관계를 규명하기 위해 경기도에 근무하고 있는 공무원 400을 집락추출 방법을 활용하여 연구대상자를 설정하였다. 설문지 배포는 2016년 8월부터 9월까지였으며 배부는 설문지 400부 중 392부를 회수하여 총 98% 회수율을 보였다.

회수된 설문지 중 자료 분석에 적합하지 않은 설문지 2부를 제외시키고 390부를 최종분석 자료로 사용하였다.

4.2 측정도구 및 분석방법

본 연구는 조사대상자의 일반적 특성을 통제 변수로 직무역량을 독립변수로 그리고 서비스 질을 종속변수로 구성하였다.

독립변수인 직무역량은 글렌(Glenn et. al.)이 개발한 척도를 참고하였으며 측정 문항은 지식, 열정, 기술 등의 16개 문항으로 구성하였다.

본 척도는 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 아니다 2점, 전혀아니다 1점 인 Likert 5점 척도를 사용하였다.

종속변수인 서비스 질은 PZB가 개발한 SERVQUAL 척도를 참고 하였으며 측정문항은 신뢰성, 자발성, 동기유발성, 배려성, 유형성 등을 20개 문항으로 구성하였다.

본 척도는 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 아니다 2점, 전혀아니다 1점 인 Likert 5점 척도를 사용하였다.

본 연구의 분석방법은 다음과 같다.

첫째 : 측정도구의 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였고 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's Alpha 값을 측정하였다.

둘째 : 조사 대상자의 일반적 특성과 직무역량, 그리고 서비스 질 변수간의 차이를 검증하기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

셋째 : 직무역량과 서비스 질과의 영향관계를 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

5. 실증분석

5.1 타당성 및 신뢰성 분석

직무역량의 항목인 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과는 다음 표2와 같으며 3개요인은 초기 고유값이 1이상으로 나타났다.

첫째 요인은 지식으로 요인적재값이 .554-.672로 나타났으며 고유값은 3.629, 분산비율은 21.251%로 나타났다.

둘째 요인은 열정으로 요인적재값이 .547-.775로 나타났으며 고유값은 3.729, 분산비율은 17.120%로 나타났다.

셋째 요인은 기술로 요인적재값이 .527-.786

으로 나타났으며 고유값은 2.125, 분산비율은 10.514%로 나타났다.

요인분석결과 3가지의 요인(지식, 열정, 기술)의 전체 분산은 48.885%를 설명하고 있으므로 타당성이 있는 것으로 평가되었다.

직무역량 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 산출한 Cronbach's Alpha 값은 [표 5-2]에서 보는 바와 같이 지식 .835, 열정 .731, 기술 .851인 것으로 나타나 높은 신뢰도를 보이는 것으로 분석 되었다.

[표 5-1] 직무 역량의 요인분석 결과

설문항목	성분		
	요인1	요인2	요인3
지식	문항 1	.626	
	문항 2	.681	
	문항 3	.674	
	문항 4	.672	
	문항 5	.554	
	문항 6	.603	
인식	문항 7		.679
	문항 8		.684
	문항 9		.547
	문항 10		.751
	문항 11		.775
기술	문항 12		.545
	문항 13		.524
	문항 14		.664
	문항 15		.760
	문항 16		.786
초기 고유값	3.629	3.729	2.125
분산 값 (%)	20.991	17.120	10.514
누적 분산값 (%)	21.251	38.371	48.885

[표 5-2] 조사대상자의 직무 역량의 신뢰도

항목	신뢰도
지식	.835
열정	.731
기술	.851

서비스 질 척도의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과는 다음 [표 5-3]과 같고, 초기 고유값이 1이상인 5개의 요인이 도출되었다.

첫째 요인은 신뢰성으로 요인적재값이 .572-.752으로 나타났으며 고유값은 4.159, 분산 비율은 20.452%로 나타났다.

둘째 요인은 자발성으로 요인적재값이 .542-.663로 나타났으며 고유값은 2.489, 분산 비율은 12.342%로 나타났다.

셋째 요인은 동기유발성으로 요인적재값이 .540-.712로 나타났으며 고유값은 2.227, 분산 비율은 10,135%로 나타났다.

넷째 요인은 배려성으로 요인적재값이 .532-.639로 나타났으며 고유값은 1.806, 분산 비율은 10.546%로 나타났다.

다섯째 요인은 유형성으로 요인적재값 .536-.621으로 나타났으며 고유값은 1.821, 분산 비율은 9.325%로 나타났다.

요인분석결과 5가지의 요인(신뢰성, 자발성, 동기유발성, 공감성, 유형성)이 전체 분산의 62.8%를 설명하고 있으므로 타당성이 있는 것으로 평가 되었다.

[표 5-3] 서비스 질의 요인분석 결과

항목		요인				
		1	2	3	4	5
신뢰성	문항 1	.572				
	문항 2	.752				
	문항 3	.574				
	문항 4	.589				
자발성	문항 5		.542			
	문항 6		.566			
	문항 7		.663			
	문항 8		.610			
동기유발성	문항 9			.566		
	문항10			.540		
	문항11			.712		
배려성	문항12			.618		
	문항13				.587	
	문항14				.606	
유형성	문항15				.639	
	문항16				.532	
	문항17					.564
초기 고유값	문항18					.536
	문항19					.621
	문항20					.608
초기 고유값	4.159	2.489	2.227	1.806	1.821	

분산 값 (%)	20.45	12.34	10.13		
누적 분산값 (%)	2	2	5	10.546	9.325
	20.45	32.79	42.92	53.475	62.8
	2	4	9		%

서비스 질 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 산출한 Cronbach's Alpha 값은 [표 5-4]에서 보는 바와 같이 신뢰성 .764, 자발성 .735, 동기유발성 .821, 배려성 .845 유형성 .851인 것으로 나타나 높은 신뢰도를 보이고 있다.

[표 5-4] 조사대상자의 서비스 질의 신뢰도

항목	신뢰도
신뢰성	.764
자발성	.735
동기유발성	.821
배려성	.845
유형성	.851

5.2 일반적 특성에 따른 직무 역량의 차이

일반적 특성에 따른 직무 역량의 차이를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA분석을 각각 실시한 결과는 다음 [표 5-5]와 같다.

[표 5-5] 일반적 특성에 따른 직무 역량의 차이

변수	구분	평균	표준 편차	t/F
연령	20대	2.65	.35	1.736*
	30대	2.75	.37	
	40대	2.87	.38	
	50대 이상	2.86	.40	
학력	고졸	2.51	.35	.983*
	전문대졸	2.70	.36	
	4년제 대학졸 대학원 졸	2.83 2.92	.37 .35	
직무 경력	3년미만	2.80	.36	1.481*
	7년미만	2.91	.37	
	7년이상	2.92	.37	
급여	160만 미만	2.51	.31	2.462*
	160~250미만	2.83	.36	
	250만원 이상	2.94	.41	

*p<.05,**p<.01

연령은 20대(M=2.65, S.D=.35), 30대(M=2.75, S.D=.37), 40대(M=2.87, S.D=.38), 50대(M=2.86, S.D=.40) 순으로 나타났고, 이러한 차이는 5% 하에서 통계적으로 유의미한 차이였다.

학력은 대학원 이상(M=2.92, S.D=.35), 4년제 대졸(M=2.83, S.D=.37), 전문대졸(M=2.75, S.D=.36), 고졸(M=2.51, S.D=.35) 순으로 나타났으며 통계적으로 5% 하에서 유의미한 차이를 보였다.

직무경력은 7년이상(M=2.92, S.D=.37), 7년미만(M=2.91, S.D=.37), 3년미만(M=2.89, S.D=.36), 급료는 250만원 이상(M=2.4, SD=.41), 160~205만 미만(M=2.83, S.D=.36), 160만원 미만(M=2.51, S.D=.31) 순으로 나타났으며 모두 5% 하에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

5.3 일반적 특성에 따른 서비스 질의 차이

일반적 특성에 따른 서비스 질의 차이를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA분석을 각각 실시한 결과는 [표 5-6]과 같다.

[표 5-6] 일반적 특성에 따른 서비스 질의 차이

변수	구분	평균	표준 편차	t/F
연령	20대	4.02	.41	7.501***
	30대	4.15	.40	
	40대	4.23	.42	
	50대 이상	4.00	.39	
학력	고졸	3.51	.37	4.751**
	전문대졸	3.92	.36	
	4년제졸	4.25	.42	
	대학원졸 이상	4.30	.45	
직무 경력	3년미만	3.57	.42	6.731***
	7년미만	4.16	.43	
	7년이상	4.20	.44	
급여	160만 미만	3.50	.38	7.450***
	160~250만원	4.07	.43	
	250만원	4.17	.41	
	이상	4.17	.41	

연령은 40대(M=4.23, S.D=.42), 30대(M=4.15, S.D=.40), 20대 이상(M=4.02, S.D=.41), 50대 이상(M=4.00, S.D=.39) 순으로 나타났고, 이러한 차이는 0.1% 하에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

학력은 대학원 졸 이상(M=4.30, S.D=.45), 4년제 대졸(M=4.25, S.D=.42), 전문대졸(M=3.92, S.D=.36), 고졸(M=3.51, S.D=.37) 순으로 나타났고, 이러한 차이는 1% 하에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

직무경력은 7년이상(M=4.20, S.D=.44), 7년미만(M=4.16, S.D=.43), 3년미만(M=3.57, S.D=.42) 순으로 0.1% 하에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

급여는 250만원 이상(M=4.17, S.D=.41), 160~250만원 미만(M=4.07, S.D=.43), 160만 미만(M=3.50, S.D=.38) 순으로 나타났고, 이러한 차이는 0.1% 하에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

5.4 직무 역량이 서비스 질에 영향을 미치는 관계

공무원의 직무역량이 서비스 질에 미치는 영향에 대해 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 [표 5-7]과 같다.

본 모델의 모형 적합도는 1%하에서 38.952로 적합한 모델로 나타났으며, 종속변수에 대한 설명력의 정도를 나타내는 R₂ 는 62.3%로 나타났다.

서비스 질에 영향을 미치는 변수로는 지식(b=.21 p<.05), 열정(b=.35 p<.05), 기술(b=.20 p<.05)등 모두 5% 하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 직무역량요인 가운데 공무원의 열정이(b=0.35) 등이 공무원 서비스 질적 수준에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 5-7] 직무 역량이 서비스 질에 미치는 영향

구분		모델		
		b	B	t
독립 변수	지식	0.21	0.15	2.54*
	열정	0.35	0.19	2.88*
	기술	0.20	0.40	6.70*
F		38.952**		
R ₂		.623		
N		398		

6. 결론 및 제언

6.1 결론

본 연구에서 밝혀진 내용을 중심으로 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성에 따른 직무역량, 서비스 질적 차이를 살펴본 결과는 다음과 같다.

직무역량은 학력, 직무경력, 급여에 따른 차이가 통계적으로 유의미하였고 다시말해서 학력이 높고 직무경력이 많을수록 직무역량의 수준이 높은 경향을 보였다. 이러한 결과는 일반적 특성에 따라 직무역량의 차이가 있을 것이라는 가설 1-1을 입증하는 결과이다.

둘째, 서비스 질은 연령, 학력, 직무경력, 급여에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 다시 말해서 학력이 높고, 직무경력이 길수록, 급여가 높을수록 서비스 질적 수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 일반적 특성에 따라 서비스 질의 차이가 있을 것이라는 가설 1-2를 입증하는 결과이다.

셋째, 회귀분석결과 직무역량이 서비스 질에 유의미한 영향을 미치고 있다. 직무역량은 지식, 열정, 기술등 모든 하위요인에서 서비스질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 그중에서도 열정이 가장 크게 영향을 미치고 있다. 이러한 결과는 직무역량은 서비스 질에 영향을 미칠 것이라는 가설2-1을 입증하는 결과이다.

6.2 제언

첫째, 본 연구는 조사대상자인 공무원을 경기도 지역에만 한정하였기 때문에 이러한 연구결과를 일반 기업에 대해 일반화 시키는데는 한계가 있을 수 있다.

둘째, 본 연구는 서비스 질에 영향을 미치는 주요 변수로 직무역량 변수만을 고려하였다. 따라서 본 연구가 서비스질에 영향을 주는 전제요인을 밝혔다고 볼 수 없다.

셋째, 공무원 직무 역량의 하위요인으로 지식, 기술, 열정 등을 살펴보았으나 관련 선행연구들을 종합적으로 참고하여 통합적인 모형을 개발하는 연구가 촉구된다.

참고문헌

- [1] 박선희(2009), 「병원직원의 내부서비스 질 인식이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향」, 연세대학교 석사학위논문.
- [2] 이민호(2012), 「다문화기관 종사자의 인권 의식과 서비스 질 및 다문화 역력 간의 관계」, 서울기독대학교 박사학위논문.
- [3] 윤일현(2011), 「사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향요인에 관한 연구 : 조직지원인식의 매개 및 조절효과」, 광주대학교 박사학위논문.
- [4] 정준보(2015), 「인권 의식·기관의 개방성·서비스 질의 관계 및 의료분쟁 인식연구 -보건의료인 중심으로-」, 서울기독대학교 박사학위논문.
- [5] Capell et al.(2009), The Relationship Between Cultural Competence and Ethnocentrism of Health Care Professionals. *Journal of Transcultural Nursing*, Vol. 19(2), pp. 121-125.
- [6] Gilbert, M. J.(2003), 「Resources in cultural competence education for health

- care professionals」. Woodland Hills, CA: The California Endowment.
- [7] Lewis. C. & Booms. B. H. 1983. 「The Marketing Aspects of Service Quality」. Emerging Perspectives on Services Marketing.
- [8] McPhatter A. R.(1997), Cultural Competence in Child Welfare: What is it? How do we achieve it? What happens with it?. *Child Welfare*. Vol. 76, pp. 255-278.
- [8] Olavarria, M., Beaulac, J., Belanger, A., Young, M., & Aubry, T.(2005), 「Organizational cultural competence: Selfassessment tools for community health and social service organizations」. *Report for Centre for Research in Community Services*, University of Ottawa.
- [9] Zeithaml.(1983). Conceptualizing and Measuring Consumer Response to Price in Advances in Consumer Research. *Association for Consumer Research*. Vol. 10, pp. 612-616.

김경희(Kyung-Hee, Kim)



· 2005년 2월 광운대학교 대학원 행정학 박사
· 2005년 ~ 현재 디지털서울문화예술대학교 교수
· 관심분야 : 인사관리
· E-Mail : p30kkh@scau.ac.kr