

정부기관이 제공하는 사회적 서비스가 만족 및 신뢰에 미치는 영향

김 중 근(서울여자대학교)

정부기관이 제공하는 사회적 서비스가 만족 및 신뢰에 미치는 영향

2015년 11월 28일

서울여자대학교 경영학과
김종근 교수

KSMS 한국서비스경영학회
SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

연구배경 및 목적

• 연구배경

- 세계의 많은 국가들에서 1980년대 이후 보다 효율적인 정부를 구축하기 위해 다양한 개혁 추진
- 작고 효율적인 정부: 민간부문의 경영기법을 행정에 적용
- 공공기관의 경우 2003년부터 사회적 책임 원칙을 기반으로 한 윤리경영 수준을 평가하고, 경영실적 평가에 이러한 지표를 반영
- 학문적 영역에서 CSR 활동에 대한 효과성 연구는 주로 민간 기업에 집중

• 연구목적

- 사회적 서비스가 실제로 서비스의 수혜자에게 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 접근
: 고객 관점에서 사회적 서비스가 만족과 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 분석
- 만족이 신뢰를 매개하여 형성됨을 제시함으로써 기존 공공기관에 대한 연구들 확장

이론적 배경(1)

• 사회적 서비스

- 개념: 사회서비스와 CRM 개념을 통합한 개념(Kim, 2012)
- 정의: 사회구성원과 함께 삶의 질을 향상시켜 사업을 번창시키는 동시에 사회 발전을 달성하고 궁극적으로 지속가능한 경제발전에 기여하는 서비스(Petkoski and Twose(2003)의 연구에 근거)

• 신뢰

- 심리학, 사회학, 경제학, 정치학 등 다양한 분야에서 서로 독자적인 방법으로 발전되어 옴에 따라 다양한 개념 및 정의 존재
- 정부기관에 대한 기존 연구들은 대부분 신뢰의 영향요인들에 대해 연구하였음
(Citrin 1974; Chanley, Rudolph & Rahn 2000; Wang & Wart 2007; Keele 2007 et al.)
- 정부신뢰와 전부정부의 이용 사이의 관계 연구(Tolbert & Mossberger, 2006)
: 신뢰의 영향요인 및 결과요인에 대해 연구

3

이론적 배경(2)

• 만족

- 경쟁적 우위를 확보하기 위해 고객만족은 모든 기업 활동의 우선적인 목표일뿐만 아니라 기업의 핵심 개념으로 마케팅에서 오랫동안 인식되어 왔음
- 만족에 대한 정의는 많은 연구들에서 매우 다양하게 제시되어 왔음(Chung, 2006)
: 소비자의 심리적 과정(Psychological process)의 최종상태로써 인지적 상태(cognitive states), 평가(evaluation), 정서적 반응(emotional response), 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 만족에 대한 판단(satisfaction judgment) 등 네 가지 관점에서 속성 정의
- 정부기관에 대한 만족 연구들
: 공공서비스에 대한 고객 만족도 조사 및 평가에 집중되어 있음

4

연구가설

• 연구가설 1

- : 사회적 서비스가 제공되는 수준이 높을수록 정부기관에 대한 만족 수준이 높아질 것이다.
- 사회적으로 책임 있는 조직이 제공하는 서비스에 대해 보다 높은 만족 경험
(Luo & Bhattacharya, 2006)
- 고객 지식, 공정성 등으로 설명(Jayachandran et al., 2005; Oliver & Swan, 1989)

• 연구가설 2

- : 정부기관에 대한 만족 수준이 높을수록 신뢰 수준이 높아질 것이다.
- 정부신뢰는 결국 정부기관의 성과에 대한 만족도에 따라 나타나는 평가과정(Easton, 1963)
- 정부 정책대안의 결과에 대한 불만족이 정부신뢰를 하락시키는 요인이라고 제안(Miller, 1974)
- 공공서비스에 대한 만족도가 높을수록 지방 공직자에 대한 신뢰 향상(Van Ryzin et al., 2004)

5

자료수집 및 측정항목 구성

• 자료수집

- 온라인 설문 전문업체에 설문을 의뢰하였으며, 우정서비스를 설문대상으로 설정하였음
- 우편서비스 또는 우체국에서 제공하고 있는 금융서비스를 모두 사용한 경험이 있는 응답자로 제한하였으며, 400개 수거 후 데이터 정제 후 387개 설문을 분석에 활용

• 측정항목

- : 다항목 측정항목을 활용한 설문지방법으로 측정하였으며, 리커트 7점 척도 활용
- 사회적 서비스: Kim(2012)의 연구에서 활용한 측정항목을 활용하였으며, 상위 2개 차원(공적역 할활동, 사회공헌활동), 하위 3개 차원(도덕적 서비스, 자선적 서비스, 관계적 서비스)으로 구성
- 신뢰: McKnight, Choudhury, & Kacmar(2002), Lee & Park(2009) 등 참조
- 만족: Cronin, Brady, & Hult(2000), Shin(2011) 등 참조

6

신뢰성 및 타당성 검증

• 신뢰성 검증

- 크론바하 알파 계수를 활용한 내적 일관성 검증: 모두 0.7이상으로서 적합(Nunnally, 1978)
- 개념신뢰도(CR) 및 평균분산 추출값(AVE) 0.7 및 0.5이상으로서 적합(Fornell & Larcker, 1981)

• 타당성 검증

- 탐색적 요인분석(주성분분석, 직교회전)
 - : 사회적 서비스(상위 2개 차원, 하위 3개 차원)/신뢰 및 고객만족은 단일 차원으로 도출
- 확인적 요인분석(사회적 서비스(공적역할활동, 사회공헌활동)에 대해서만 실시)
- 집중타당성: CR 및 잠재요인들의 요인적재치 > 0.5 / AVE > 0.7 (Fornell & Larcker, 1981)
- 판별타당성: AVE > 상관계수의 제곱값(Fornell & Larcker, 1981)

7

연구가설 검증

- 연구가설 1과 2는 매개효과 분석을 통해 검증할 수 있음
- MacKinnon(2008)의 절차에 의해 매개효과 분석
 - 모형 1, 2, 3에서 회귀계수의 통계적 유의성 파악한 결과, 가설 1과 2 모두 지지
 - 모형 2에서 사회적 서비스의 직접효과가 유의미하므로, 유사매개변수로서 만족 검증
- Sobel test(<http://danielsoper.com/statcalc3/calc.aspx?id=31>): 매개효과 검증

모형	종속변수	독립변수	회귀계수	표준오차	t값
모형1	신뢰	사회적 서비스	.081	.011	7.161**
모형2		사회적 서비스	.014	.007	2.057*
		만족	1.276	.042	30.038**
모형3	만족	사회적 서비스	.053	.007	7.120**

주) 회귀계수는 표준화 회귀계수를 사용하였음

주) *p < .05 / **p < .01

8

추가 분석

• 2차원 가정

- 모델 적합도 지수 대체로 양호함

경로	경로계수	t값
공적역할활동 → 만족	.092	4.192**
사회공헌활동 → 만족	.022	1.247
만족 → 신뢰	1.306	32.608**

주) * $p < .05$ / ** $p < .01$

• 6차원 가정

- 모델 적합도 지수 대체로 양호함

	경로	경로계수	t값
공적역할활동	도덕적 서비스 → 만족	.073	1.231
	자선적 서비스 → 만족	.090	1.909
	관계적 서비스 → 만족	.121	2.211*
사회공헌활동	도덕적 서비스 → 만족	-.133	-2.050*
	자선적 서비스 → 만족	.025	.521
	관계적 서비스 → 만족	.134	2.815**
	만족 → 신뢰	1.306	32.021**

주) * $p < .05$ / ** $p < .01$

9

분석결과 및 시사점

- 고객 관점에서 정부기관이 제공하는 사회적 서비스를 살펴보고자 사회적 서비스가 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴봄과 동시에 전통적으로 고객연구에서 중요시 해왔던 만족의 매개역할을 실증적으로 연구
- 사회적 서비스가 신뢰에 미치는 직접적 영향과 함께 만족의 매개효과 모두 통계적으로 유의미한 결과를 도출
: 만족이 유사매개변수로의 역할을 수행하고 있으며, 이는 사회적 서비스의 역할이 큼을 의미
- 사회적 서비스를 다차원으로 가정한 경우, 공적역할활동만이 만족에 유의미한 영향을 미쳤으며, 관계적 서비스 차원만이 유의미한 영향을 미침
: 정부기관의 수익성 추구 및 국민의 요구에 대한 부합 등을 요구하고 있다고 해석할 수 있음

10

한계점 및 향후 연구방향

- 민간 기업의 사회적 책임활동과 정부 기관이 제공하는 사회적 서비스에 대한 보다 명확한 개념적 차이를 제시해야 함
: CSR 개념을 사회적 서비스의 개념적 근거로 제시하였으나, 이에 대한 추가적인 개념적 근거 필요
- 기존 공기업들을 포함한 공공기관이 제공하는 서비스에 대한 연구들이 진행되었는데, 이들 연구들에서 제시된 연구모델들과의 통합적 연구 가능
- 본 연구에서는 만족이라는 매개변수만을 제시하였는데, 추가적인 매개변수 또는 조절변수에 대한 향후 연구 가능